Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá

Usted, como usuario, y nosotros, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, tenemos derechos y deberes.

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTAN LOS CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LA CIUDAD DE BOGOTA D.C. Y EN EL MUNICIPIO DE SOACHA CUNDINAMARCA

El Gerente General de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá ESP, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y en especial las conferidas por el literal b) del artículo 16 del Acuerdo No. 11 de 2010, y

CONSIDERANDO:

Que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, procedió a realizar una revisión integral del Contrato de Condiciones Uniformes –CCU-, que regula las relaciones entre los usuarios y la empresa en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, con el propósito de ajustarlo a la normatividad sobre el servicio y a las realidades administrativas de la Entidad.

Que para el análisis del contrato de condiciones uniforme –CCU- , se realizó un proceso de consulta y evaluación con las diferentes dependencias de la empresa, con el propósito de obtener un instrumento normativo que concertara los intereses de las partes, adecuado a las condiciones reales del servicio y a las disposiciones legales vigentes.

Que en cumplimiento de lo dispuesto por el numeral 10 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994, la Empresa sometió a consideración de la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- la minuta de contrato de condiciones uniformes, autoridad que mediante oficio CRA 20142110035461 del 5 de noviembre de 2014 emitió el correspondiente concepto de legalidad de los contratos de condiciones uniformes de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado para la ciudad de Bogotá D.C y el municipio de Soacha, Cundinamarca.

Que en cumplimiento de lo dispuesto por el Artículo 4 de la Resolución 413 de 2006, se debe anunciar a través de la factura de servicios las modificaciones a los contratos de condiciones uniformes y los medios dispuestos para su consulta con un (1) mes de antelación a la modificación definitiva.

Que es función de esta Gerencia expedir los actos, celebrar los contratos y ejecutar las operaciones necesarias para asegurar el normal funcionamiento de la Empresa.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Adóptese el contrato de condiciones uniformes –CCU- para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Bogotá D.C, cuyo texto hará parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Adóptese el contrato de condiciones uniformes –CCU- para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Soacha-Cundinamarca y su respectivo anexo técnico, cuyo texto hará parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- Se entenderán incorporadas al contrato todas las normas legales o reglamentarias de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado que rigen la materia así como sus modificaciones.

ARTÍCULO CUARTO.- El contrato de condiciones uniformes -CCU- se aplicará a los contratos vigentes y a los que en el futuro se celebren con la Empresa. Aquellas actuaciones administrativas que se hayan iniciado bajo la vigencia del contrato anterior, continuarán su trámite siguiendo los parámetros establecidos en el mismo.

ARTÍCULO QUINTO.- La presente resolución rige un mes después de la fecha de su publicación en el Registro Distrital, y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial las Resoluciones de la Gerencia General Nos. 0631 del 10 de Junio de 2003 y 910 del 8 de octubre de 2007, excepto para aquellos suscriptores y/o usuarios cuyos inmuebles no estén ubicados en la ciudad de Bogotá o en el municipio de Soacha quienes continuarán sometidos a lo dispuesto en las resoluciones 0631 de 2003 y 910 de 2007.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. 02 JAN. 015

ALBERTO MERLANO ALCOCER
Gerente General

Reviso: Jaime Rosental, Gerente Jurídico
Reviso: Ricardo Sanabria, Gerente Corporativo Servicio al Cliente (e)

CONTENIDO

CAPÍTULO I – DEFINICIONES, ELEMENTOS ESENCIALES Y NATURALEZA DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO -CSP- 6

CLÁUSULA 1. Definiciones. 6
CLÁUSULA 2. Partes. 12
CLÁUSULA 3. Objeto del CSP. 13
CLÁUSULA 4. Vigencia del CSP. 13
CLÁUSULA 5. Naturaleza jurídica y régimen legal del CSP. 13

CAPÍTULO II - ACCESO AL SERVICIO Y PERFECCIONAMIENTO DEL CSP 13

CLÁUSULA 6. Solicitud del servicio. 13
CLÁUSULA 7. Estudio de la solicitud. 13
CLÁUSULA 8. Desistimiento de la solicitud. 14
CLÁUSULA 9. Iniciación de la Prestación del servicio. Salvo fuerza mayor o caso fortuito 14
CLÁUSULA 10. Perfeccionamiento del CSP. 14
CLÁUSULA 11. Conexión y propiedad de las conexiones domiciliarias. 14

CAPÍTULO III - OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES DEL CSP 15

CLÁUSULA 12. Obligaciones de la EMPRESA. 15
CLÁUSULA 13. Obligaciones del suscriptor y/o usuario. 19
CLÁUSULA 14. Derechos de las partes. 22
CLÁUSULA 15. Derechos de la EMPRESA. 22
CLÁUSULA 16. Derechos del suscriptor y/o usuario. 23

CAPITULO IV – FACTURACION 25

CLÁUSULA 17. Principio general de facturación. 25
CLÁUSULA 18. Contenido mínimo de la factura. 25
CLÁUSULA 19. Facturación y pago de otros cobros y servicios. 26
CLÁUSULA 20. Periodicidad de la facturación. 27
CLÁUSULA 21. Sitio de entrega de la factura. 28
CLÁUSULA 22. Imposibilidad de medición. 28
CLÁUSULA 23. Cobro de sumas adeudadas. 29
CLÁUSULA 24. Intereses de mora. 29
CLÁUSULA 25. Reporte a las centrales de riesgo. 29
CLÁUSULA 26. Solidaridad entre suscriptores y/o usuarios. 30
CLÁUSULA 27. Liberación de las obligaciones contractuales por asuntos relacionados con la tenencia, posesión material o la propiedad del inmueble 30

CAPITULO V – CONTINUIDAD DEL SERVICIO, EXCEPCIONES A LA CONTINUIDAD Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO 30

CLÁUSULA 28. Continuidad en el servicio. 30
CLÁUSULA 29. Suspensión del servicio. 30
CLÁUSULA 30. Procedimiento de la suspensión. 33
CLÁUSULA 31. Terminación del contrato y corte del servicio. 33
CLÁUSULA 32. Reglas comunes a la suspensión y corte del servicio. 35
CLÁUSULA 33. Improcedencia de la suspensión o corte del servicio. 35
CLÁUSULA 34. Restablecimiento del servicio después del corte o suspensión. 35

CLÁUSULA 35. Falla en la prestación del servicio. 36

CAPITULO VI - PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN Y COBRO DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR (RCDF) POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO 36

CLÁUSULA 36. Objetivo y Procedencia. 36
CLÁUSULA 37. Situaciones a las que se aplica el procedimiento de recuperación de consumos dejados de facturar. 37
CLÁUSULA 38. Detección de anomalías. Cuando la EMPRESA presuma la ocurrencia de cualquiera 37
CLÁUSULA 39. Actuación administrativa tendiente a 39
CLÁUSULA 40. Pruebas de existencia de Anomalías. 42
CLÁUSULA 41. Determinación del consumo no facturado a los suscriptores y/o usuarios y su valor. 43

CAPITULO VII - ACTUACIONES E IMPUGNACIONES 44

CLÁUSULA 42. Peticiones, quejas, reclamaciones y recursos. 44
CLÁUSULA 43. Procedencia. 44
CLÁUSULA 44. Requisitos de las peticiones escritas. 45
CLÁUSULA 45. Peticiones verbales y su decisión. 45
CLÁUSULA 46. Cumplimiento de requisitos o información adicional. 45
CLÁUSULA 47. Peticiones incompletas. 46
CLÁUSULA 48. Rechazo de las peticiones. 46
CLÁUSULA 49. Régimen de los recursos. 46
CLÁUSULA 50. Término para resolver las peticiones quejas y recursos. 47
CLÁUSULA 51. Notificaciones y comunicaciones. 47

CAPITULO VIII - DISPOSICIONES FINALES 48

CLÁUSULA 52. Modificaciones del CSP. 48
CLÁUSULA 53. Cesión del CSP. 48
CLÁUSULA 54. Acuerdos especiales. 49
CLÁUSULA 55. Solución de controversias. 49
CLÁUSULA 56. Publicidad. 49
CLÁUSULA 57. Anexo Técnico. 50

ANEXO TÉCNICO 50

1. AREA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LA CUAL SE APLICA AL CSP. 50
2. LAS CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS. 50
3. CARACTERÍSTICAS DE LAS ACOMETIDAS DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO Y DOMICILIARIAS DE ALCANTARILLADO. 51
4. MEDICIÓN 53
5. CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO 56
6. CONTROL DE VERTIMIENTOS A LA RED DE ALCANTARILLADO 59
7. AUTORIZACIONES PARA CONSULTA- REPORTE Y COMPARTIR INFORMACIÓN 63

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS -CSP- DE LA EAB-ESP

CAPÍTULO I – DEFINICIONES, ELEMENTOS ESENCIALES Y NATURALEZA DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO -CSP-

[En este capítulo se establecen, además de las definiciones, los elementos esenciales del contrato -partes, objeto, término y naturaleza jurídica]

CLÁUSULA 1. Definiciones. Para interpretar y aplicar este Contrato de Servicios Públicos se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994 y aquellas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten y demás legislación que rija para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, o aquellas que las modifiquen, adicionen, complementen o deroguen, las Normas Técnicas aplicables; y las demás expedidas por otras autoridades competentes, así como las normas, resoluciones y reglamentos de producto, técnicas y de servicio expedidas por la EMPRESA. (Consultar página web: http://www.acueducto.com.co en la sección Servicios, Norm. Tec.).

1. Empresa (Persona prestadora). Es la EMPRESA DE ACUEDUCTO , ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTA E. S. P. - NIT 899999094 -1 [Cl. 1.1, ModCRA.]

2. Acometida.

DE ACUEDUCTO: Derivación de la red de distribución del servicio de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste. [Art. 3.1, D. 302/00 (redacción del D. 229/02); Art. 14.1, L. 142/94.]

DE ALCANTARILLADO: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector. [Art. 3.2, D. 302/00 (redacción del D. 229/02); Art. 14.1, L. 142/94.]

3. Acometida clandestina o fraudulenta. Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la EMPRESA. [Art. 3.3, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

4. Aforo de agua. Es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.

5. Anomalía. Irregularidad o alteración que impide la toma real de la lectura del predio en terreno, daños y/o alteraciones que afectan el funcionamiento normal de los equipos de medida, y/o irregularidades o daños presentados en los elementos de seguridad y control y accesorios antifraude. [Se incluye la definición, para dar alcance a el Capítulo VI - Procedimiento para la Recuperación de Consumos dejados de facturar (RCDF) por uso no autorizado del servicio e incumplimiento del CSP.]

6. Asentamiento Subnormal. Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana. [Art. 3.4, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

7. Caja de inspección. Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con sus respectivas tapas removibles y en lo posible ubicadas en zonas libres de tráfico vehicular. [Art. 3.6, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

8. Cámara o cajilla del registro. Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida de agua potable y la instalación domiciliaria y en la que se instala el medidor y sus accesorios. [Art. 3.5, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

9. Conexión. Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado. [Art. 3.10, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

10. Conexión errada de alcantarillado. Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red local de aguas lluvias o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red local de aguas residuales. [Art. 3.8, D. 302/00 (redacción del D. 229/02). Se cambia el término alcantarillado sanitario por red local de aguas residuales, por ser más técnico.]

11. Conexión Temporal. Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la EMPRESA por su propietario o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente. [Art. 3.7, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

12. Contribución de Solidaridad. Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional. [Cl. 2.1 ModCRA.]

13. Corte del servicio de acueducto. Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida. [Cl. 2. 2, ModCRA; Art. 3.9, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

14. Defraudación de Fluidos. Conducta penal consagrada en el artículo 256 del Código Penal o las normas que lo sustituyan, adicionen o complementen que señala: "El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes". La mencionada pena, aumentó en la tercera parte en el mínimo y en la mitad en el máximo, en virtud de lo consagrado en el artículo 14 de la Ley 890 de 2004.

15. Derivación fraudulenta. Conexión realizada a partir de una acometida, o de una red interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la EMPRESA. [Art. 3.11, D. 302/00 (redacción del D. 229/02)]

16. Desviaciones significativas del consumo. Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m3. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994. [Cl. 2.3, ModCRA.]

17. Factura de servicios públicos. Es la cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que la EMPRESA entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del

contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la EMPRESA, debidamente firmada por el represente legal de la entidad, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial. [Cl. 2.4, ModCRA; Art. 3.12, D. 229/02; Art. 14.9 L. 142/94.]

18. Falla en la prestación del servicio. Incumplimiento por parte de la EMPRESA en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. [Cl. 2.5 ModCRA.]

19. Fuga Imperceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble y que no es perceptible directamente por sonidos o visualmente y, por ello, solo puede detectarse mediante instrumentos especiales como el geófono o mediante la excavación. [Art. 3.13, D. 302/00 (redacción del D. 229/02). Se agrega la palabra, "visual" con el ánimo de aclarar qué es imperceptible.]

20. Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble que puede detectarse por los sentidos, directamente o por las huellas que deja en muros o pisos. [Art. 3.14, D. 302/00 (redacción del D. 229/02); se agrega el hecho de poder percibir la fuga por la humedad en ciertas áreas de la construcción.]

21. Hidrante público. Elemento conectado con el sistema de acueducto que permite la adaptación de mangueras especiales utilizadas en extinción de incendios y otras actividades autorizadas previamente por la entidad prestadora del servicio de acueducto. [Art. 3.15 D. 302/00 (redacción del D. 229/02).].

22. Independización del servicio. Nuevas acometidas que autoriza la EMPRESA para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo el cumplimiento de lo establecido en este CSP. [Art. 3.16, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

23. Inquilinato. Edificación ubicada en los estratos bajo-bajo (1), bajo (2) y medio bajo (3) con una entrada común desde la calle, adaptada o transformada para alojar varios hogares que comparten servicios. [Art. 3.17, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

24. Instalaciones domiciliarias o internas.

DE ACUEDUCTO: Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua potable del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control.

DE ALCANTARILLADO: Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalado en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red local de alcantarillado de aguas negras y lluvias. En conjuntos residenciales conformados por varias unidades independientes, habrá una caja de inspección general ubicada en la entrada del conjunto hasta dónde llega la red local y, en consecuencia, todas las redes de alcantarillado a partir de ese punto y hacia el interior del conjunto son instalaciones o redes interiores. [Art. 3.18 y 3.19, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

25. Instalaciones legalizadas. Son aquellas que han surtido todos los trámites exigidos por la EMPRESA y han sido recibidas por ella. Tienen medición, bien sea individual o colectiva, la cual se realiza periódicamente y su facturación depende de la medición realizada. Del mismo modo tienen vigente un CSP. [Art. 3.20, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

26. Instalaciones no legalizadas. Instalaciones no legalizadas: Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la EMPRESA. [Art. .20, D. 302/00, modificado por el Art. 1 numeral 3.21 del D. 229 de 2002.] -

27. Medición. Sistema destinado a registrar o totalizar la cantidad de agua transportada por un conducto. [Definición nueva, derivada de la resolución 1096 del 17 Noviembre de 2000 del MinAmbiente.]

28. Medidor. Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua. Puede ser individual, cuando mide el consumo realizado en desarrollo de un solo contrato (también se denomina micromedidor); colectivo cuando mide consumos realizados por suscriptores multiusuarios; de Control: Dispositivo propiedad de la EMPRESA, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario, y cuya lectura no se emplea en la facturación de consumos; o general o totalizador si mide los consumos en desarrollo de un solo CSP hecho en interés de muchas personas que tienen propiedad, posesión o tenencia de un mismo inmueble, o de un conjunto de inmuebles, tal como puede ocurrir en edificios o conjuntos residenciales multifamiliares cerrados; totalizador el instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua. [Art. 3.21, 3.22, 3.23, 3.24, 3.25 D. 302/00 (redacción del D. 229/02) Art. 1.2.2.2, Res. 151/01 CRA, Art. 18 D. 302 de 2000]

29. Multiusuarios. Edificación de apartamentos, oficinas o locales con una medición colectiva o general constituida por dos o más unidades independientes. [Art. 3.25, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

30. Petición. Acto de cualquier persona particular o pública, suscriptor o no, dirigido a la EMPRESA para solicitar, en interés particular o general, una actuación o acuerdo relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. [Esta definición desapareció del modelo CRA, pero la consideramos pertinente toda vez que petición, es en Derecho administrativo un concepto genérico, pero en servicios públicos es término especial.]

31. Queja. Acto del suscriptor o usuario dirigido a la Empresa, para informar sobre el acontecimiento de un hecho o situación, para pedir su modificación, cuando tal hecho o situación ha sido creado por la Empresa o por un contratista de la misma, que afecta el servicio prestado o implica incumplimiento de la ley o del CSP, [Esta definición desapareció del modelo CRA, pero la consideramos pertinente.]

32. Reclamación. Es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que la EMPRESA revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos para tomar una posterior decisión definitiva del asunto de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en las demás normas que se dicten, relacionadas con la materia. La reclamación no procede contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haberse expedido y debe presentarse antes de la fecha señalada en la factura para el pago oportuno. [Esta definición desapareció del modelo CRA, pero es pertinente, porque así aparece en el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142/94.]

33. Reconexión. Es el restablecimiento de los servicios de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado. [Art. 3.28, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

34. Recurso. Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato con el fin que las revoque, aclare o modifique. Abarca el recurso de reposición y, en los eventos previstos en la ley, el de apelación. [Art. 154, L 142/94.]

35. Red Local.

DE ACUEDUCTO: Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

DE ALCANTARILLADO SANITARIO: Sistema de evacuación y transporte de las aguas residuales de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas residuales de los inmuebles.

DE ALCANTARILLADO PLUVIAL: Sistema de conducción de aguas lluvias de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas lluvias de los inmuebles, y al que se deben conectar los sumideros pluviales dispuestos en las vías y zonas públicas.

DE ALCANTARILLADO COMBINADO: Sistema de evacuación y transporte de aguas lluvias y residuales de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles. La construcción de estas redes se hará siguiendo los parámetros establecidos por las normas vigentes sobre la materia. [Art. 3.30, 3.31, 3.32, 3.33 D. 302/00 (redacción del D. 229/02); Art. 14.17, L. 142/94.]

36. Red matriz o troncal

DE ACUEDUCTO: Es el conjunto de tuberías y equipos que conforma la malla principal del servicio de acueducto de una población y que transporta el agua procedente de la planta de tratamiento a los tanques de almacenamiento o tanques de compensación. La red primaria mantiene las presiones básicas de servicio para el funcionamiento correcto de todo el sistema y generalmente no reparte agua en la ruta. [Art. 3.10, D. 302/00 (redacción del D. 229/02) en la empresa esta red recibe el nombre de "troncal".]

Para la EMPRESA, es parte de la Red de Conducción y Distribución que conforma la malla principal del servicio y que distribuye el agua procedente de la plantas de tratamiento o tanques de compensación, a las redes secundarias. La Red primaria mantiene las presiones básicas de servicio para el funcionamiento correcto de todo el sistema y generalmente no reparte agua en ruta. Comprende las redes con diámetro superior a 12" ó las redes de menor diámetro que tienen su función como redes expresas o impulsiones. [Se agrega la definición del respectivo manual de la Empresa.]

DE ALCANTARILLADO: Es el conjunto de tuberías, "box culverts" y canales que conforma la malla principal de drenajes de aguas residuales y lluvias de una población que conduce las aguas hasta las estaciones de bombeo, plantas de tratamiento o disposición final en cauces naturales. [Es una definición basada en la que sobre acueducto trae el Decreto 302/00.]

37. Red pública de acueducto y alcantarillado. Es el conjunto de tuberías, accesorios y estructuras que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta los puntos de consumo y de las redes de alcantarillado hasta la red matriz respectiva. [Es una definición basada en las directrices del Art. 3.29 del decreto 302/00 (redacción del D. 229/02)].

38. Reinstalación. Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido. [Art. 3.34, D. 302/00 (redacción del D. 229/02)].

39. Registro de corte o llave de corte. Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble. [Art. 3.33, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

40. Registro de rueda o de bola. Válvula instalada después del medidor para la operación del usuario, en caso de requerir trabajos de mantenimiento o reparación en las instalaciones interiores. [Se incluye con el fin de hacer notar la existencia de un sistema de impedir el paso del flujo, que el usuario puede cerrar a su voluntad.]

41. Saneamiento básico. Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. [Art. 14.19 L. 142/94.]

42. Servicio comercial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en donde se desarrollan actividades comerciales de almacenamiento o expendio de bienes, así como gestión de negocios o ventas de servicios, actividades similares, tales como almacenes, oficinas, consultorios y demás lugares de negocio. [Art. 3.35, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

43. Servicio especial (Acueducto y Alcantarillado). Es el que se presta a los hospitales, clínicas, puestos y centros de salud, y los centros educativos y asistenciales, siempre que sean sin ánimo de lucro. La EMPRESA previa solicitud del interesado, expedirá una resolución interna autorizando la prestación del servicio.. [Art. 89.7 L. 142 de 1994, Art. 3.37, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

44. Servicio industrial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación de bienes o de otro orden. [Art. 3.38, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

45. Servicio oficial. Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel, a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial. [Art. 3.39, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

46. Servicios Públicos Domiciliarios. Son los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, distribución de gas combustible tal como se definen en la Ley 142 de 1994.

47. Servicio provisional. Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario. [Art. 3.43, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

48. Servicio público domiciliario de:

ACUEDUCTO. Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte. [Cl. 2.8, ModCRA; Art. 3.41, D. 302/00 (redacción del D. 229/02), Art. 14.22 L. 142/94.]

ALCANTARILLADO. Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos. [Cl. 2.9, ModCRA; Art. 3.42, D. 302/00 (redacción del D. 229/02); Art. 14.23 L. 142/94.]

49. Servicio regular. Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual. [Art. 3.42, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

50. Servicio residencial. Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas. [Art. 3.36, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

51. Servicio temporal. Es el que se presta a obras en construcción y espectáculos públicos no permanentes y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la EMPRESA. [Art. 3.44, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

52. Subsidio. Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. [Cl. 1. 10, ModCRA; Art. 3.47, D. 302/00 (redacción del D. 229/02); Art. 14.31 L. 142/94.]

53. Suscriptor. Persona natural o jurídica con la cual se celebra el presente contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. [Cl. 1. 11, ModCRA; Art. 3.46, D. 302/00; Art. 14.31 L. 142/94.]

54. Suscriptor potencial. Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la EMPRESA. [Cl. 1.12, ModCRA; Art. 14.32 L. 142/94.]

55. Suspensión. Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes. [Cl. 1.13, ModCRA; Art. 3.47, D. 302/00 (redacción del D. 229/02)].

56. Terceros afectados por la suspensión o terminación del contrato. Son las personas que habitan o utilizan un inmueble, que son consumidores del servicio que se presta en virtud del presente contrato, pero que no son sus suscriptores o usuarios obligados por el CSP. [Para que haya concordancia con las cláusulas se define quienes son sujetos del beneficio que impide tomar las medidas de suspensión o corte, a menos que consientan.]

57. Usuario. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor. [Cl. 2.14, ModCRA; Art. 3.48, D. 302/00 (redacción del D. 229/02); Art. 14.33 L. 142/94.]

58. Usuarios especiales del servicio de alcantarillado. Es todo usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes que contengan cargas contaminantes y/o sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las que contemple la autoridad ambiental competente. [Art. 3.49, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

59. Unidad independiente. Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria. [Art. 3.51, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

60. Unidad habitacional. Unidad independiente, destinada principalmente a vivienda y que consta como mínimo de una habitación, un baño y cocina. [Se ha considerado necesario hacer esta definición con el fin de precisar qué es para la Empresa una vivienda o unidad habitacional y facilitar la comprensión de la factura, en concordancia con la definición del numeral 57 de esta cláusula.]

61. Unidad no habitacional. Unidad independiente, cuyo uso principal es institucional, oficial, comercial o industrial. [Es una definición contrario sensu que sirve para aclarar conceptos principalmente de la factura.]

CLÁUSULA 2. Partes. Son partes en el presente Contrato de Servicios Públicos para los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado, en adelante CSP; por una parte, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -ESP-, (la EMPRESA) y, por la otra, el Suscriptor y todo aquel que lo suceda en sus derechos reales sobre el inmueble determinado en el anexo técnico, a cualquier título, por acto entre vivos o causa de muerte. Los poseedores y tenedores del todo o la parte del bien beneficiado con el servicio y los usuarios o consumidores a que alude el numeral 14.33 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, quedan sometidos a las reglas del presente CSP. [Cl. 3, ModCRA; numeral 14.33 artículo 14 L. 142/94; Arts. 129 y 130 L. 142/94, se precisa el concepto de sucesión del derecho real]

CLÁUSULA 3. Objeto del CSP. El presente Contrato de Servicios Públicos tiene por objeto que la EMPRESA, preste los servicios de acueducto y de alcantarillado al suscriptor y/o usuario, en el inmueble ubicado dentro del área en la cual la EMPRESA presta los servicios, siempre que las condiciones técnicas de la EMPRESA lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente. [Cl. 1, ModCRA.]

La EMPRESA prestará el servicio de Acueducto y Alcantarillado en los inmuebles ubicados dentro de la zona urbana en la ciudad de Bogotá.

CLÁUSULA 4. Vigencia del CSP. El presente CSP se entiende celebrado por término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del mismo, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en la ley y en este CSP. [Cl. 6, ModCRA.]

CLÁUSULA 5. Naturaleza jurídica y régimen legal del CSP. El presente CSP se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y las normas que la modifiquen, adicionen, sustituyan y reglamenten; por las condiciones especiales que se pacten con los suscriptores y/o usuarios; por las condiciones uniformes previstas en este documento y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil. El presente CSP es un contrato de los denominados por la ley "de adhesión". En la interpretación del alcance de las obligaciones de la EMPRESA y del suscriptor y/o usuario, se aplicará el régimen de las obligaciones reales. [Cl. 5, ModCRA; Art. 128, 132 L. 142/94; se hace referencia a las obligaciones reales o ambulatorias (propter rem) que son aquellas que nacen con ocasión del goce de un derecho real, como sucede precisamente con los servicios de acueducto y alcantarillado y permite que la transferencia de los derechos sobre el inmueble ocasione la traslación del vínculo contractual, de pleno derecho y sin necesidad de acuerdo entre las partes. De igual manera se determina que no se trata de un contrato de "libre discusión".]

PARÁGRAFO. La modificación de la normatividad del presente CSP se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva y se haya efectuado la publicidad de que trata la Ley. [Cl. 5, ModCRA.]

CAPÍTULO II - ACCESO AL SERVICIO Y PERFECCIONAMIENTO DEL CSP

CLÁUSULA 6. Solicitud del servicio. Para obtener los servicios de acueducto y alcantarillado es necesario presentar una solicitud ante la EMPRESA indicando el solicitante su condición de propietario, poseedor, tenedor o usuario del inmueble. Si se trata de un suscriptor potencial, él mismo, deberá obtener autorización previa del arrendador. [Este inciso tiene por objeto aclarar que la Empresa no actúa oficiosamente, ni siquiera en los casos en que el usuario tiene la obligación conectarse]

La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en los puntos de atención de la EMPRESA, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, así como de los datos y documentos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios.

La EMPRESA no podrá prestar el respectivo servicio, sin el cumplimiento del requisito de que trata el inciso primero de la presente cláusula. [Cl. 8 ModCRA, pero se agrega la opción de que trata el literal b del artículo 5.3.1.2 de la Resolución CRA 151/01, Decreto 019 de 2012]

CLÁUSULA 7. Estudio de la solicitud. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, la EMPRESA definirá si ésta se ajusta a las condiciones

que se expresan en este CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta y se comenzará la ejecución. [Cl. 8 ModCRA]

La EMPRESA podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios, y deberá indicar las condiciones que deberá cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa. [Se aclara que, en algunos casos podrá haber una negativa puntual, pero susceptible de ser subsanada de modo que solamente hasta que se resuelvan los problemas técnicos se atenderá la solicitud.]

PARÁGRAFO. Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3. [Inc.2, Cl. 8 ModCRA.]

CLÁUSULA 8. Desistimiento de la solicitud. El peticionario podrá desistir de su solicitud comunicando esa determinación, por escrito a la EMPRESA, dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud y siempre que para la fecha del desistimiento no se haya producido ya la instalación pertinente. De haberse ejecutado obras civiles para atender la solicitud, la EMPRESA cobrará los costos en que haya incurrido por la ejecución de dichas obras.. [Se trata de permitir el desistimiento a la solicitud del servicio, pero a su vez poder cobrar los costos cuando la empresa ha incurrido en los mismos para atender la solicitud y, por supuesto que la ejecución no haya sido realizada a la fecha del desistimiento. De acuerdo con el Art. 148, L.142/94; la empresa puede cobrar por aquellos conceptos que consten en el CSP]

CLÁUSULA 9. Iniciación de la Prestación del servicio. Salvo fuerza mayor o caso fortuito la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar cuarenta (40) días hábiles contados desde el momento en el que la EMPRESA indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes. [Cl. 8, Fine. ModCRA.]

Para todos los efectos, la obtención del servicio por parte de un usuario hace presumir la celebración del CSP y, en consecuencia, las partes tendrán los derechos y deberán cumplir las obligaciones y cargas derivadas del mismo. [Esta disposición permite que desde el momento mismo de la conexión se establezcan las obligaciones de las partes (conductas concluyentes) sin que para ello se requiera de acto formal de iniciación del contrato, como se estipula en la cláusula siguiente.]

CLÁUSULA 10. Perfeccionamiento del CSP. El presente CSP se perfecciona cuando la EMPRESA define las condiciones uniformes y comunica al usuario que está dispuesta a prestar el servicio para el inmueble determinado por el solicitante, siempre que éste y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por la EMPRESA. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP. [Cl. 9, ModCRA; Se hace la corrección necesaria en sentido que para que la Empresa acepte es porque ha precedido una solicitud, bajo las reglas generales de la oferta-aceptación.]

PARÁGRAFO. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble. [Par. Cl. 9, ModCRA.]

Hace parte del CSP, y es obligatorio, el anexo técnico y todas aquellas condiciones que la EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. [Cl. 49 ModCRA; las firmas se dejan en el anexo, porque ese es el texto que señala los acuerdos particulares.]

CLÁUSULA 11. Conexión y propiedad de las conexiones domiciliarias. El acceso al servicio se hará mediante las conexiones aprobadas por la EMPRESA. Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán

a quien los hubiere pagado, de lo contrario serán del propietario del inmueble al cual adhieren. Sin embargo, el suscriptor y/o usuario no queda liberado de las obligaciones resultantes del CSP que se refieran a esos bienes. Cuando la EMPRESA construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este CSP, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice. [Cl. 46, ModCRA; Art. 135, L.142/94.]

PARÁGRAFO. Las cámaras o cajillas, así como las cajas de inspección se deberán instalar de acuerdo con las normas técnicas establecidas por la EMPRESA (Consultar página web: http://www.acueducto.com.co en la sección Servicios, Norm. Tec.) y serán ubicadas en un lugar que permitan la lectura de manera conveniente. Es atribución exclusiva de la EMPRESA realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago, por parte del usuario, de los costos que se generen. [Se ha considerado conveniente dejar esta aclaración para recodar que la ubicación de las cajillas es también un elemento importante de las condiciones técnicas de la prestación del servicio.]

CAPÍTULO III - OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES DEL CSP

CLÁUSULA 12. Obligaciones de la EMPRESA. Sin perjuicio de aquellas obligaciones contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la EMPRESA, las siguientes:

1. Iniciar la prestación de los servicios, con la calidad y condiciones previstas en este CSP, a partir de su conexión dentro del término previsto en la CLÁUSULA 9 del presente CSP y una vez se hubieren pagado los costos de conexión si fuere el caso. En este último evento, la EMPRESA otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor. [No. 2, Cl. 11, ModCRA.]

2. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la EMPRESA, las cuales se encuentran contenidas en el anexo técnico, el cual hace parte integrante de este CSP. [No. 1, Cl. 11, ModCRA].

3. Recibir y transportar de manera permanente a través de sus redes, los residuos líquidos -aguas servidas y lluvias- provenientes del inmueble objeto de servicio, comprometiéndose a transportarlos y a realizar su disposición final de los mismos, excepto en los casos en que la EMPRESA no preste dicho servicio por no contar con redes o porque el suscriptor y/o usuario tiene otros medios de disposición de sus residuos líquidos que se encuentren legalmente autorizados. La EMPRESA se abstendrá de recibir y aceptar los residuos líquidos que no se ciñan a las características previstas en el numeral 6.4 del Anexo Técnico de este CSP. [Este texto desapareció del modelo, pero es el que consagra la obligación del alcantarillado]

4. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la CLÁUSULA 22 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable. Para el caso del servicio de alcantarillado, el valor a facturar tendrá como base el consumo del servicio de acueducto, así como el consumo de las fuentes adicionales, aplicando las tarifas legalmente establecidas para el servicio de alcantarillado. [Resolución CRA 287 de 2004, No. 3, Cl. 11, ModCRA; se hace la diferencia entre la forma de determinar el consumo en acueducto y alcantarillado.]

5. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. [No. 4, Cl. 11, ModCRA.]

Cuando se trate de la primera factura del consumo, el plazo para envío de ésta se amplía hasta noventa (90) días posteriores a la conexión. [Este inciso, que indica la necesidad de un tiempo para el trámite de inclusión del usuario en la base de datos, se encuentra en el actual CSP No. 4, Cl. 9. y en el Art 1.3.21.2 Res. 151/01 CRA.]

El cobro de la liquidación de los correspondientes valores de conexión, cuando estos valores correspondan al usuario por no haber sido cancelados previamente por el constructor, será incluido en la primera factura que se produzca del predio beneficiario de los servicios. En caso de existir financiación para el pago de los valores de conexión, las cuotas correspondientes serán incluidas en la respectiva facturación, de manera discriminada. [Se aclara que el valor de la conexión se "carga" en la primera factura, a menos que exista plazo, pero en este último caso se discriminará precisamente la causa de las obligaciones.]

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquélla señalada para el primer vencimiento. [No. 4, final, Cl. 11, ModCRA; Art. 150 L. 142/93].

6. Entregar las facturas de acuerdo con lo establecido en la CLÁUSULA 21 del presente CSP y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado. [No. 6 Cl. 11, ModCRA.]

7. Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000 o cuando así sea solicitado formalmente ante la EMPRESA. [No. 7, Cl. 11, ModCRA.]

8. Al preparar la factura, es obligación de la EMPRESA investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores. [Art. 149 L 142/94.]

9. Cerciorarse de que los medidores funcionen de manera adecuada, mediante la realización de las revisiones técnicas, cuando el suscriptor y/o usuario lo solicite o cuando la EMPRESA tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. La calibración del estado de los medidores se hará por medio de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente o quien haga sus veces.

Cuando el suscriptor y/o usuario, en su propio interés, solicite a la EMPRESA los servicios de revisión de las instalaciones internas; revisión y chequeo de medidores, entre otros, la EMPRESA cobrará por estos los costos de acuerdo con las tarifas vigentes establecidas por la EMPRESA al momento de la ejecución de la actividad.

No se cobrará valor alguno cuando la revisión técnica se produzca como consecuencia de la revisión tendiente a investigar una desviación significativa. [No. 18, Cl. 11 ModCRA , Resolución CRA 457 de 2008, con ajustes y precisiones]

10. Devolver al suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por la EMPRESA que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un período de tiempo. La EMPRESA deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el periodo tiempo requerido para tales efectos. Tampoco devolverá al suscriptor y/o usuario el medidor cuando éste lo haya enajenado a la EMPRESA. [No. 17 Cl. 11, ModCRA].

En caso de reemplazo de un medidor, la EMPRESA entregará al suscriptor y/o usuario, el concepto técnico en el cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio, salvo

que el medidor sea reemplazado a costo de la EMPRESA previa aprobación del suscriptor y/o usuario. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en numeral 9.2 del Artículo 9º de la Ley 142 de 1994 y en armonía con lo dispuesto en el Artículo 144 de la misma Ley. [No. 23 Cl. 11, ModCRA]

11. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al suscriptor y/o usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reconexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida. [No. 28 Cl. 11, ModCRA;]

12. Suspender la prestación de servicio público domiciliario de acueducto cuando el suscriptor y/o usuario incumpla la obligación de pagar vencidos los plazos fijados en la factura. [Par. Art. 18, L.689/01]

13. Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que la EMPRESA haya recibido noticia de que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes si se trata de corte, siempre que se hayan cancelado los costos a que se refiere CLÁUSULA 34 del presente CSP en que haya incurrido la EMPRESA para la reinstalación o reconexión del servicio , a menos que dichos valores sean incluidos en una factura posterior. [Artículo 42. Decreto 019 de 2012. No. 11, Cl. 11, ModCRA, pero se prefiere separar los eventos e indicar la posibilidad de diferir el pago;]"

14. No suspender ni cortar la prestación del servicio público domiciliario de acueducto mientras medie reclamación o recurso debidamente interpuesto, siempre y cuando la causa que se aduce para proceder a la suspensión o corte sea la misma objeto de la reclamación o recurso y el usuario y/o usuario haya cancelado oportunamente el valor no discutido de la factura. En el evento de suspensión o corte no justificado, la EMPRESA restablecerá el servicio de manera inmediata de conformidad con lo establecido en parágrafo segundo de la CLÁUSULA 34 del presente CSP. [Mientras está pendiente resolver la reclamación o el recurso, no se puede dar la suspensión o corte. Esta disposición se encontraba en el actual CSP Cl. 10 y sigue las directrices señaladas en reiteradas ocasiones por la Corte Constitucional.]

15. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la EMPRESA. [No. 14 Cl. 11, ModCRA.]

16. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias. [No. 9, Cl. 11, ModCRA.]

17. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente. [No. 10, Cl. 11, ModCRA.]

18. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio Vivienda, Ciudad y Territorio. [No. 5 Cl. 11, ModCRA.]

19. Disponer en los centros de atención dispuestos por la EMPRESA copias legibles del CSP. El CSP adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. [Art. 131, L. 142/94.]

20. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular. [No.12, Cl. 11, ModCRA.]

21. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona y será exhibido al momento de solicitar al suscriptor y/o usuario permiso para ingresar a su domicilio. [No. 15 Cl. 11, ModCRA.]

22. Dar garantía de las acometidas por un período de tres (3) años, cuando la misma sea ejecutada directamente por la EMPRESA de conformidad con lo previsto en el artículo 15 del Decreto 302 de 2000 o las normas que lo modifiquen, complementen y adicionen. El costo de reparación o reposición de las acometidas estará a cargo de los suscriptores y/o usuarios, una vez expirado el período de garantía.

23. Ofrecer financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos de la acometida nueva, su reposición o reparación. Esta financiación será de, por lo menos, treinta (36) meses, dando libertad al suscriptor y/o usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de servicios de acueducto y alcantarillado. [No. 8, Cl. 11, ModCRA; Art. 97, L. 142/93, Inc.2°, Art. 15. D. 302/00.]

24. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP, la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas complementarias y concordantes aplicables sobre el particular. [No.19 y 20, Cl. 11, ModCRA.]

25. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios. [No. 21, Cl. 11, ModCRA.]

26. Aplicar al suscriptor y/o usuario el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente. [No. 24 Cl. 11, ModCRA.]

27. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda. [No. 25, Cl. 11, ModCRA.]

28. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley. [No. 26, Cl. 11, ModCRA.]

29. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, de acuerdo a los planes y programas establecidos para garantizar la continuidad del servicio y acorde con los procedimientos, normas, especificaciones técnicas y con sus planes de operación e inversiones establecidos por la EMPRESA. [No. 27 Cl. 11, ModCRA.]

30. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición. [No. 30 Cl. 11, ModCRA.]

31. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos. [No. 31 Cl. 11, ModCRA.]

32. Mantener una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales

o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta la EMPRESA. [No. 32 Cl. 11, ModCRA.]

33. Cuando la EMPRESA determine que el usuario y/o suscriptor no está cumpliendo con la norma de vertimiento al alcantarillado público informará de tal situación a la Autoridad Ambiental Competente

34. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas que la adicionen y modifiquen.

CLÁUSULA 13. Obligaciones del suscriptor y/o usuario. En virtud del presente CSP el suscriptor y/o usuario se obliga a:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la EMPRESA o los demás miembros de la comunidad. [No. 1, Cl. 12, ModCRA; Art. 6 D. 302/00.]

2. Pagar el valor facturado por concepto de la prestación de los servicios y demás obligaciones pecuniarias a su cargo y que cumplan con los requisitos legales, dentro de los plazos establecidos en las respectivas facturas. [No. 7, Cl. 12, ModCRA; la redacción varía.]

3. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la EMPRESA. [No.6, Cl. 12, ModCRA.]

4. Realizar el pago de los costos de conexión, elementos o equipos suministrados y revisiones, cuando a ello hubiere lugar. [No. 4, Cl. 12, ModCRA; se cambia la palabra específica "aporte" por la genérica "costo", ya que la Empresa no cobra aportes, pero se agregan los demás costos que la Empresa está autorizada para cobrar.]

5. Solicitar la factura a la EMPRESA cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la EMPRESA no haya efectuado la facturación en forma oportuna. [No. 9 Cl. 12, ModCRA.]

6. Permitir la inspección, lectura y revisión técnica de los medidores a los funcionarios de la EMPRESA o a quienes ella faculte para tal fin, quienes contarán con una identificación que los acredite para realizar la labor. El suscriptor y/o usuario deberá mantener despejada y limpia la cajilla del medidor y la caja de desagüe domiciliario. [No. 5 Cl. 12, ModCRA; Se ajusta la redacción se incluye la obligación de no clausurar las cajillas, que se presenta ocasionalmente y genera dificultades con la lectura y el control de la forma como el usuario hace uso del servicio.]

7. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de requisitos exigidos por las autoridades competentes. [num.20, Cl 12 CRA.]

En caso de división del inmueble, de conformidad con lo estipulado en el decreto 302 de 2000 las instalaciones de acueducto o alcantarillado deberán independizarse; en consecuencia, aquellas porciones del inmueble que quedaren sin derecho al servicio, deberán solicitar a la EMPRESA la construcción de sus respectivas acometidas y pagar los derechos a que hubiere lugar. [Art.13, final, Decreto 302/00].

8. Tomar las acciones necesarias para reemplazar los medidores cuando la EMPRESA lo solicite, dentro del término no mayor a un período de facturación. De lo contrario, la EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario. [No. 19 Cl. 12, ModCRA.]

En el evento en que la EMPRESA asuma el costo del aparato, el usuario continuará con la custodia y la obligación de reposición sobre el nuevo aparato. [Dentro del programa de

micromedición se están previendo casos en los que la Empresa asume el costo del medidor y por eso el usuario aparece como depositario del bien de la Entidad.]

9. No variar el uso del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado declarado o convenido con la EMPRESA, sin previa autorización de la misma para que ésta evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran. El suscriptor y/o usuario deberá solicitar con quince (15) días hábiles de anterioridad, autorización a la EMPRESA para realizar cualquier variación en el uso del(los) servicio(s). La EMPRESA dará trámite a la solicitud en un término no superior a quince (15) días hábiles. [Como quiera que la Empresa tiene que determinar las nuevas condiciones del servicio, se ha considerado conveniente que el usuario consulte previamente con la empresa sobre el cambio y ésta determine las condiciones y ajustes necesarios para la correcta prestación del servicio, Par. Art. 11, D. 302/00.]

10. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del(los) servicio(s). Para estos efectos, la persona que realice la revisión deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno. [No. 13, Cl. 12, ModCRA; se amplía la época de la visita a la mañana o la tarde debido a la imposibilidad de programar estas actuaciones por horas precisas.]

Corresponde al usuario la custodia de todos los elementos propios del servicio, incluyendo los elementos de seguridad dispuestos por la Empresa y en consecuencia será responsable en los términos de la ley. [Todos los elementos del sistema, en especial los que tienden a evitar o demostrar la utilización indebida del servicio, quedan en poder del usuario y por eso debe responder en las mismas condiciones que un depositario.]

Cada inmueble objeto del servicio deberá contar con un tanque de almacenamiento de agua: Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua en virtud de lo estipulado en el numeral 7.8 del artículo 7 del decreto 302 de 2000.

11. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en el evento de plazo especial para el pago o refinanciación de obligaciones en mora [No. 10, Cl. 12, ModCRA; La exigencia de título, solo se hace en los casos especiales que aquí se indican.]

12. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente. [No. 8, Cl. 12, ModCRA.]

13. Para el restablecimiento del servicio de acueducto suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra la EMPRESA y satisfacer las demás obligaciones previstas en la CLÁUSULA 34 del presente CSP, sin perjuicio de poder incluir estos costos en la siguiente factura. [No. 11, Cl. 12, ModCRA; se aclara que la Empresa para facilitar el restablecimiento del servicio puede no exigir el pago inmediato del costo de reinstalación sino lo incluye en la siguiente factura.]

14. Contratar personal idóneo para la ejecución de trabajos en las instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición [No. 3, Cl. 12, ModCRA.]

Los costos que se generen por la adecuación, renovación o mantenimiento de redes internas serán asumidos por el suscriptor y/o usuario [Es la aclaración necesaria sobre quién debe pagar el costo de mantener las condiciones adecuadas para la prestación del servicio.]

15. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la EMPRESA, en concordancia con la Reglamentación vigente expedida por la autoridad competente. Velar porque no se causen daños al medidor y sus elementos, accesorios, incluidos los de protección e igualmente reemplazar dichos instrumentos cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. La EMPRESA podrá, a solicitud del usuario, realizar las actividades aquí previstas, cobrando el respectivo servicio. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos de medición, requiere autorización previa de la EMPRESA. [Art. 14 D. 302/00; Art. 144, L.142/94.]

16. Permitir a la EMPRESA el cambio de acometida y medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada y pagar los costos que genere dicho cambio. [Art. 13 D. 302/00]

17. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la EMPRESA tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante ésta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación. [No. 15, Cl. 12, ModCRA.]

18. No realizar construcciones ni ampliaciones de la edificación sobre redes externas o accesorios del sistema de acueducto y alcantarillado. [Art. 10, D. 302/00, además del riesgo que implica la realización de estas obras, solamente la Empresa está autorizada para interferir las redes sean propias o construidas por particulares e incorporadas al sistema.]

19. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en un lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga [No. 16, Cl. 12, ModCRA.]

20. Realizar oportunamente las adecuaciones necesarias en la edificación para separar las redes de alcantarillado de aguas lluvias, residuales e industriales. Cada sistema deberá contar con cajas de inspección independientes, con sus tapas removibles y cumplir las demás normas técnicas (Consultar página web: http://www.acueducto.com.co en la sección Servicios, Norm. Tec.) para su ejecución. [Art. 5, D. 302/00.]

21. Informar a la EMPRESA sobre las fuentes adicionales de abastecimiento de agua, para efectos de liquidar la cuenta del servicio de alcantarillado de acuerdo con el aforo total del agua consumida, en los términos del Artículo 3.2.3.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, o las normas que la modifiquen, sustituyan o complementen. [Par. Art. 4, D. 302/00 los usuarios tienen que mantener informada a la Empresa sobre los casos especiales en que no se usa algún servicio.]

22. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto. [No. 14, Cl. 12, ModCRA.]

23. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente, así como realizar bombeos directos a la red. [No. 18, Cl. 12, ModCRA; Se agrega otra limitación de protección del sistema de redes de alcantarillado.]

24. Los suscriptores no residenciales del servicio de alcantarillado que viertan sustancias de interés sanitario deberán cumplir con la normatividad vigente y si es del caso asumir el pago de las tarifas previstas en la regulación por concepto de Costo Medio de Tasas Ambientales del Servicio de Alcantarillado para suscriptores con caracterización de vertimientos.. Así mismo deberán mantener disponible y presentar a la Empresa, cuando ella lo solicite, la respectiva caracterización de vertimientos en la que se indique la cantidad

de carga contaminante vertida mensualmente para cada una de las sustancias. [Art. 20 Decreto 1594 de 1984, Resolución 339 de 1999 del Departamento Administrativo del Medio Ambiente y Decreto 3930 de 2011, Res. CRA 287 de 2004.]

25. Abstenerse de realizar todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red de alcantarillado pluvial o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red de alcantarillado sanitario.

26. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que la EMPRESA indique, las conexiones erradas comprobadas. Si transcurridos sesenta (60) días calendario el suscriptor y/o usuario se negare a realizar las correcciones entenderá por incumplido el presente CSP y se dará aplicación a la CLÁUSULA 29 del mismo

27. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial. . [Mod CRA, Cl 12 N. 2)

28. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o aclaren. [Es texto general.]

CLÁUSULA 14. Derechos de las partes. Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de la EMPRESA, además de los que se desprendan en este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y en los Decretos 302 de 2000, 229 de 2002 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen. [No. Cl. 13, ModCRA.]

CLÁUSULA 15. Derechos de la EMPRESA. Constituyen derechos de la EMPRESA:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados, incluidos los cobros dejados de efectuar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación [Art. 150, L. 142/94].

2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente CSP. [Cl. 14, ModCRA.]

3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994. [Cl. 14, ModCRA.]

4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, así como adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, efectuar registros visuales o remotos sobre los mismos, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse del estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la EMPRESA instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y adoptará medidas eficaces, para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado del servicio. [Cl. 14, ModCRA.]

5. Cobrar los consumos dejados de facturar en los términos del CAPITULO VI del presente CSP al presentarse el uso no autorizado del servicio.

6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o

usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente. [Núm. 6 Cl. Cl. 14, ModCRA.]

7. Verificar que los usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente. [Cl. 14, ModCRA.]

8. Exigir la realización de las adecuaciones necesarias para corregir las conexiones erradas que se encuentren en el inmueble.

9. Realizar las revisiones técnicas de las instalaciones interiores de acueducto y alcantarillado a que haya lugar, incluyendo los equipos de medida, y solicitar su reparación, adecuación o sustitución, cuando sea necesario. [Art. 21, D. 302/00]

10. Suspender el servicio, de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para: Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios; o para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, y siempre que se haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.. [Art. 25.1 y 25.2, D. 302/00.]

11. Colocar, a su costa, elementos destinados a evitar el uso no autorizado del servicio. [Esta facultad se establece para los usuarios que alteran de manera repetida y sistemática los aparatos de medida y por eso su red interna tendrá que tener este tipo de elementos.]

12. Ejercer las acciones de cobro prejurídico y coactivo de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley. [Esta es una facultad general del acreedor, recordando que las facturas prestan mérito ejecutivo directo, de acuerdo con el Art. 130, L. 142/94.]

13. Adelantar los procedimientos administrativos y presentar denuncias penales a que haya lugar en los eventos en que se detecte incumplimiento del CSP y/o defraudación de fluidos.

14. Los demás que le sean otorgados por la ley.

CLÁUSULA 16. Derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por la EMPRESA.

2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el CAPITULO VI y CAPITULO VII del presente CSP.

3. A no ser discriminado por EMPRESA. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.

4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.

5. A que no se suspenda o corte el servicio, ni se le cobre la reinstalación cuando acredite el pago o hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido debidamente interpuesta por el suscriptor y/o usuario, salvo que medie una cualquiera de las causales de incumplimiento del presente CSP.

6. A la libre elección del prestador del servicio.

7. A la medición de sus consumos reales incluyendo los de fuentes adicionales de agua

para efectos de la facturación del alcantarillado. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario. [Se aclara que la medición de las fuentes de agua adicionales son requeridas para la liquidación del servicio de alcantarillado.]

8. Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario del servicio de acueducto a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario, tendrán derecho a que el servicio de alcantarillado se liquide con base en el aforo del total de agua consumida. [Artículo 1.2.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001, y artículos 13 y 18 de la Resolución CRA 287 – 2004.De acuerdo con la ley el servicio de estos usuarios se determina por el agua consumida]

9. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

10. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.

11. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.

12. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

13. A reclamar cuando la EMPRESA aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

14. A reclamar en contra del uso asignado por la EMPRESA al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.

15. A conocer las condiciones uniformes del CSP.

16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de la EMPRESA.

17. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

18. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.

19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al CSP.

20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

21. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la EMPRESA el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del Artículo 135 de la Ley 142 de 1994.

22. A solicitar a la EMPRESA, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico idóneo, asumiendo el suscriptor y/o usuario los costos correspondientes.

23. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas en el domicilio, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.

24. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

25. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el suscriptor y/o usuario asuma los costos correspondientes.

26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.

27. A que se le mida el consumo, o, en su defecto, se le afore o calcule de conformidad con la ley. [Se hacen ajustes de conformidad con el artículo 146 de la ley 142/94]

28. Los demás que le otorgue la ley.

PARÁGRAFO. Para hacer efectiva la asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 23 de la presente Cláusula, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, indicando si esta se va a efectuar en la mañana o en la tarde con antelación de 3 días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico. [Res. CRA 413 de 2006. Cl. 15, ModCRA.]

CAPITULO IV – FACTURACION

CLÁUSULA 17. Principio general de facturación. La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP [Cl. 16, ModCRA]

CLÁUSULA 18. Contenido mínimo de la factura. La factura que expida la EMPRESA deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos: [Art. 148, L. 142/94]

1. El nombre de la EMPRESA y su NIT. [No. 1, Cl. 17, ModCRA]

2. El nombre del suscriptor y/o usuario, cuenta contrato, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio, dirección del inmueble receptor del servicio y unidades habitacionales y no habitacionales. [Nos. 2. y 3 Cl. 17, ModCRA; se agregan otros datos que van en la factura y se ajusta el texto, toda vez que el servicio se presta a un inmueble]

3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.

4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio. [Nos. 4, Cl. 17, ModCRA]

5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura. [No. 5, Cl. 17, ModCRA]

6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente. [No. 6, Cl. 17, ModCRA]

7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. [No. 7, Cl. 17, ModCRA]

8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar. [No. 8, Cl. 17 ModCRA]

9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo [No. 9, Cl. 17, ModCRA]

10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual. [No. 10, Cl. 17, ModCRA]

11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la modifiquen, sustituyan, adicionen o reglamenten. [No. 11, Cl. 17, ModCRA]

12. Los valores unitarios y totales cobrados al usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado cuando haya lugar a su cobro. [Se incluye de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 37 de la Resolución CRA 287 de 2004]

13. Valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio. [No. 10, Cl. 17, ModCRA]

PARÁGRAFO: Adicionalmente en el caso de multiusuarios, la factura indicará el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo. [Par, Cl. 17, ModCRA]

CLÁUSULA 19. Facturación y pago de otros cobros y servicios. En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la EMPRESA tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria de los servicios de saneamiento básico.

En las obligaciones derivadas o conexas con los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, bastará el requerimiento de la EMPRESA a través de la factura, para que el suscriptor o usuario quede constituido en mora. [Art. 36.1 L. 142/94]

PARÁGRAFO PRIMERO: Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios, sin perjuicio del ejercicio de su derecho de reclamación. [Cl. 18, ModCRA, Se menciona la excepción de pago por razón de la reclamación contra la factura.]

Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de tales servicios, la EMPRESA recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado

independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las medidas jurídicas aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado. Cuando la reclamación o recurso se refiera al monto de la factura, el usuario deberá pagar oportunamente, cuando menos las cifras o valores no discutidos, para lo cual se expedirá una factura con los valores a cobrar. [Art. 155 L. 142/94, se remplaza el término sanción, por medida jurídica, ya que la Empresa no impone sanciones].

PARAGRAFO TERCERO: La EMPRESA puede incluir en la factura de los servicios públicos domiciliarios cobros de bienes o servicios distintos de los originados en la prestación efectiva de éstos, siempre que cuente con la autorización expresa del usuario del servicio.

Sin embargo, las deudas originadas de obligaciones diferentes al pago de los servicios públicos domiciliarios, no generarán solidaridad respecto del propietario de inmueble, salvo que este así lo haya autorizado por escrito.

Cuando el usuario y/o suscriptor del servicio lo requiera, podrá cancelar únicamente los valores correspondientes a los servicios públicos domiciliarios, prescindiendo del pago de la(s) cuota(s) derivada(s) de los bienes o servicios distintos de servicios públicos domiciliarios que haya contratado y autorizado su cobro a través de la factura. Para el efecto, deberá dirigirse a las oficinas de la EMPRESA, y solicitar la factura reemplazo donde se excluya el valor del pago de la(s) cuota)s) derivada(s) de estos bienes o servicios y se facture únicamente los servicios públicos domiciliarios..

En la factura de los servicios públicos domiciliarios la información y el valor de la(s) cuota(s) derivada(s) de los bienes o servicios distintos de éstos, deberá detallarse por separado del valor de los servicios públicos domiciliarios cobrados en la factura, de modo que quede claramente expresado cada concepto.

La EMPRESA no podrá suspender los servicios públicos domiciliarios, por el no pago del valor de la(s) cuota(s) de los bienes o servicios distintos de los servicios públicos domiciliarios, contratados por el usuario.

Las reclamaciones o desacuerdos derivados de la facturación de la(s) cuota(s) resultantes de los bienes o servicios ofrecidos, distintos de los servicios públicos domiciliarios, no serán atendidos ni gestionados por la EMPRESA. En tal sentido el usuario deberá presentar las correspondientes reclamaciones ante la persona o entidad responsable del suministro de dichos bienes o servicios. [Se hace uso de la facultad consagrada en el decreto 828 de 2007 la cual ya fue autorizada por la CRA y el concepto 180 de 2006 de la Superservicios].

CLÁUSULA 20. Periodicidad de la facturación. Las facturas se entregarán bimestralmente, en cualquier hora y día en el predio en el que se presta el servicio o en la dirección que el suscriptor y/o usuario solicite. Para los grandes consumidores y las cuentas Temporales Para Obra (TPO), la facturación se entregará mensualmente. Así mismo, para aquellos suscriptores que, previo análisis de la EMPRESA, requieran un seguimiento a sus consumos, la facturación se entregará mensualmente, previa comunicación por parte de la EMPRESA a dichos usuarios.

En todo caso, la factura se pondrá en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al CSP con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. La EMPRESA indicará en la factura la fecha aproximada de entrega de la siguiente factura, para que en el caso que el suscriptor y/o usuario no la reciba, solicite duplicado de la misma, conforme a la obligación prevista en la CLÁUSULA 16 del presente CSP.

PARÁGRAFO: La EMPRESA podrá ajustar su período de facturación, e informará del cambio, mediante carta circular dirigida al suscriptor y/o usuario o, publicación en un diario de amplia circulación, indicando el período y la fecha máxima de entrega de la misma según el sector de cada usuario, de tal manera que éstos tengan conocimiento del momento en el que deben recibir la factura y en caso contrario, soliciten duplicado de la misma. [Cl. 19, ModCRA].

CLÁUSULA 21. Sitio de entrega de la factura. En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales, en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes. [Cl. 20 ModCRA]

CLÁUSULA 22. Imposibilidad de medición. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, aún en el evento de fugas imperceptibles, la EMPRESA podrá establecer el valor a facturar utilizando uno cualquiera de los siguientes métodos: [Cl. 21, ModCRA; se agrega desde ya lo relacionado con la fuga imperceptible que permite el cálculo del consumo del inciso 3 de la Cl. 21 del ModCRA y el Inc. 4, Art. 146, L. 142/94.]

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos. [Nº 1, Cl. 21, ModCRA; Art. 146, L. 142/94]

2. Con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar. [Nº 2, Cl. 21, ModCRA; Art. 146, L. 142/94, se suprime el carácter subsidiario, toda vez que la ley no lo exige así y la Superservicios considera que no es procedente tal subsidiariedad]

3. El cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el servicio. La estimación de consumo será tomada de estudios técnicos realizados por la EMPRESA. [Nº 2, inc. 2, Cl. 19, ModCRA. se suprime el carácter subsidiario, toda vez que la ley no lo exige así y la Superservicios considera que no es procedente tal subsidiariedad].

El consumo promedio al que se refiere el literal 1 de la presente cláusula no aplicará para la estimación de los consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio.

PARÁGRAFO PRIMERO. El consumo en el servicio de alcantarillado se calculará con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. [Par 1. Cl. 21, ModCRA]

PARÁGRAFO SEGUNDO. En caso de fugas imperceptibles los consumos se establecerán de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos (2) meses para arreglar dicha fuga. Durante este tiempo la EMPRESA cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses. Transcurrido dicho plazo, si el usuario no ha solventado esta situación, la EMPRESA cobrará el consumo medido a partir de ese momento. [Par 2. Cl. 21, ModCRA; pero se suprime la mención "medir", ya que en estos casos no hay medición sino determinación o cálculo]

PARÁGRAFO TERCERO: La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micromedición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en ésta. [Par 3, Cl. 21, ModCRA]

CLÁUSULA 23. Cobro de sumas adeudadas. Las deudas derivadas del CSP podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o ejerciendo la jurisdicción coactiva. La factura expedida por la EMPRESA y firmada por el representante legal de la misma o su delegado, prestará mérito ejecutivo. La factura no pierde su valor ejecutivo así el diseño de ésta sea diferente al que fue enviado al usuario.

PARÁGRAFO. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. [Cl. 22, ModCRA; Art. 130 L 142/94; se plantea la representación legal o su delegación].

CLÁUSULA 24. Intereses de mora. En el evento en que el suscriptor y/o usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP y demás conceptos incorporados en cada factura relacionados con la prestación directa del servicio, la EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que corresponda al régimen comercial, de conformidad con el artículo 884 del Código de Comercio y las normas que lo sustituyan. [Cl. 29 ModCRA. Hoy no existe norma que permita intereses de mora del duplo del interés corriente porque la usura se da a partir del una vez y media el interés corriente].

La EMPRESA se abstendrá de aplicar intereses de mora sobre aquellas sumas que el suscriptor y/o usuario haya reclamado, pero los aplicará sobre el valor no discutido. [La estipulación sobre la mora, tiende a dar claridad sobre la época de pago de las obligaciones discutidas].

Con todo, cuando la decisión final ejecutoria sea desfavorable al suscriptor y/o usuario, la EMPRESA cobrará intereses de mora desde el momento que la obligación se hizo exigible y hasta el momento de pago, salvo que la Administración haya demorado injustificadamente la decisión y en este caso el suscriptor y/o usuario podrá reclamar la exoneración de los intereses de mora por el tiempo en que ocurrió la demora injustificada. [De no establecerse esta cláusula (igual en el contrato vigente aprobado por la CRA), el usuario tendría la posibilidad de hacer reclamaciones con el simple ánimo de prorrogar ilegítimamente el plazo de pago oportuno de la factura, pero se establece que cuando la administración (la Superintendencia de Servicios Públicos) demore injustificadamente la decisión, no se le cobre, porque no puede alegarse esa situación en perjuicio del usuario.]

PARÁGRAFO: La imputación de pagos parciales se someterá a las reglas del Código Civil. [Arts. 1653 a 1655 C.C. La Empresa no está obligada a recibir pagos parciales, pero en el evento de hacerlo, imputará esos pagos en la forma en que lo establece el Código Civil.]

CLÁUSULA 25. Reporte a las centrales de riesgo. La EMPRESA podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente CSP o mediante escrito posterior conforme al numeral 7 del anexo técnico del presente CSP, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

PARÁGRAFO PRIMERO: El consentimiento expreso al que hace referencia la presente cláusula, deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este CSP. La celebración del CSP no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia la presente cláusula. En todo caso, la no suscripción de la autorización que se menciona en este parágrafo, no será causal para que la EMPRESA niegue la prestación del servicio. [Cl. 30, ModCRA; Art. 5° Res CRA. 413/06]

PARÁGRAFO SEGUNDO: Lo anterior sin perjuicio de los reportes contables que deban hacerse a las autoridades competentes de conformidad con la ley. [Se incluye el reporte a las entidades competentes como parte del ejercicio contable]

CLÁUSULA 26. Solidaridad entre suscriptores y/o usuarios. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el CSP.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen y se formalice la garantía. [Cl. 4, ModCRA; Art. 134 L. 142/94]

PARÁGRAFO. La EMPRESA deberá suspender el servicio de acueducto al predio en el cual el suscriptor y/o usuario haya dejado de pagar oportunamente los servicios de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 y, de no hacer tal suspensión, se romperá la solidaridad prevista en el inciso primero de la presente cláusula.

CLÁUSULA 27. Liberación de las obligaciones contractuales por asuntos relacionados con la tenencia, posesión material o la propiedad del inmueble. De acuerdo con lo establecido por el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el suscriptor no será parte del contrato a partir del momento en que se acredite ante la EMPRESA que entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En este caso la EMPRESA facilitará la celebración del contrato con los consumidores.

Para que el suscriptor deje de ser parte del contrato deberá presentar ante la EMPRESA copia del auto admisorio de la demanda o constancia de que se ha iniciado una actuación de policía expedida por la respectiva autoridad, en la cual conste que sobre el inmueble, identificado con exactitud por su ubicación y dirección, existe un proceso judicial o una actuación de policía, según el caso, entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, relacionado con la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble. [Resol CRA 478/ 2009]

CAPITULO V – CONTINUIDAD DEL SERVICIO, EXCEPCIONES A LA CONTINUIDAD Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 28. Continuidad en el servicio. La EMPRESA prestará el servicio de manera continua y permanente, en las condiciones acordadas con el suscriptor y/o usuario y relacionadas en el anexo técnico, salvo las excepciones que se consagran en este CSP. [Inc. 1, Art. 136, L.142/94]

CLÁUSULA 29. Suspensión del servicio. La EMPRESA procederá a la suspensión del servicio de acueducto, sin que se derive responsabilidad alguna, en los siguientes eventos:

1. Suspensión de común acuerdo: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario vinculado al CSP, siempre que convengan en ello la EMPRESA y los terceros que pueden resultar afectados; o si lo solicita la EMPRESA, el suscriptor y/o usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados, convienen en ello. [No. 1 Cl. 23, ModCRA]

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el

inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la EMPRESA; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor, si la EMPRESA no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio. [Cl. 23, ModCRA; Art. 23, D. 302/00, Art. 138 L. 142/94]

2. Suspensión en interés del servicio: La EMPRESA podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios. [Lit. a), N° 2, Cl. 23 ModCRA; Art. 25.1, D. 302/00; Art. 139.1, L.142/94]

b) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos. [Lit. b), N° 2, Cl. 23 ModCRA; Art. 25.2, D. 302/00; Art. 139.2, L.142/94]

c) Por orden de autoridad competente. [Lit. c), N° 2, Cl. 23, ModCRA]

PARÁGRAFO: La EMPRESA deberá informar a la comunidad o al usuario los términos y motivos de la suspensión del servicio de acueducto, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas de la suspensión, salvo fuerza mayor que impida esa comunicación. [Art. 24 y Par. Art. 25, D. 302/00.]

3. Suspensión por incumplimiento: La suspensión del servicio por incumplimiento del CSP, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos: [La suspensión del servicio por incumplimiento de las obligaciones por parte del usuario es el ejercicio de la "excepción de contrato no cumplido" de que trata el artículo 1609 del Código Civil (exceptio non adimpleti contractus) y no sanciones, por lo que en este contrato se omite darles tal connotación.]

a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso un (1) período de facturación (mensual o bimestral), salvo que medie reclamación o recurso interpuesto. Se romperá la solidaridad entre el suscriptor y/o usuario del CSP cuando la suspensión no se produzca oportunamente. [Artículo 140 de la Ley 142 de 1994, Parágrafo del Art. 130 de la Ley 142 de 1994 modificado por el art. 18 de la Ley 689 de 2001, Lit. a), N° 3, Cl. 23, ModCRA; Art. 26.1, D. 302/00; Art. 19, L. 689/01. La mención a la ruptura de la solidaridad se deja, porque la Ley 820 de 2003 solo se refiere al contrato de arrendamiento de vivienda urbana, y no a los demás contratos de tenencia, que si quedan cobijados por el Par. Art. 18 de la ley 689/01]

b) Cancelar una factura con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes. [Lit. h), N° 3, Cl. 23, ModCRA; Art. 26.11, D. 302/00]

c) Realizar el pago del servicio utilizando facturas adulteradas. [Lit. h) final, N° 3, Cl. 23, ModCRA; Art. 26.11 final, D. 302/00]

d) Dar a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado o al inmueble receptor de dichos servicios un uso distinto al declarado o convenido con la EMPRESA. [Lit. c), N° 3, Cl. 23, ModCRA; Art. 26.4, D. 302/00].

e) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la EMPRESA. [Lit. b), N° 3, Cl. 23, ModCRA; Art. 26.3 D. 302/00]

f) Proporcionar de forma permanente o temporal los servicios de acueducto y/o alcantarillado a otro inmueble o usuario diferente al beneficiario de los servicios. [Lit. e), N° 3, Cl. 23, ModCRA; Art. 26.5, D. 302/00]

g) Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas, sin autorización previa de la EMPRESA. [Lit. d), N° 3, Cl. 23, ModCRA; Art. 26.6 D. 302/00; incluyendo lo relativo a la modificación de la edificación]

h) Efectuar sin autorización de la EMPRESA la reinstalación del servicio, cuando éste se le haya suspendido con justa causa. [Lit. m), N° 3, Cl. 23, ModCRA; Art. 26.10, D. 302/00]

i) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos. [Lit. f), N° 3, Cl. 23, ModCRA; Art. 26.8, D. 302/00]

j) Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos y/o elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por la EMPRESA. [Lit. g), N° 3, Cl. 23, ModCRA; Art. 26.9, D. 302/00.]

k) Conectar equipos, sin autorización de la EMPRESA, al sistema de acueducto o de alcantarillado o a las instalaciones interiores que puedan afectar el funcionamiento del sistema. [Lit. l), N° 3, Cl. 23, ModCRA; Art. 26.16, D. 302/00. Se precisa que también se puede incurrir en la falta conectando esos aparatos a las redes internas, como equipos de bombeo]

l) Incurrir en las conductas previstas en el numeral 6.4 del Anexo Técnico [N.2, Art. 26, D. 302/00].

n) Impedir a los funcionarios, autorizados por la EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de medidores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 10 de la CLÁUSULA 13 del presente CSP. [Lit. j), N° 3, Cl. 23, ModCRA; Art. 26.13, D. 302/00]

o) Interferir en la utilización, operación, reparación, o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios de acueducto y alcantarillado, sean de propiedad de la EMPRESA o de los suscriptores y/o usuarios. [Lit. i), N° 3, Cl. 23, ModCRA; Art. 26.12, D. 302/00.]

p) Abstenerse de reparar las instalaciones interiores de acueducto y/o alcantarillado, así como la cajilla, la tapa y los demás elementos inherentes o accesorios a la red interna, incluidas cajas de inspección externas y sistemas de tratamiento, defectuosas o deterioradas, cuando la EMPRESA exija estas obras y su no ejecución afecte la prestación del servicio.. [Como es obligación del usuario mantener en correcto funcionamiento esto elementos, su incumplimiento además de afectar el servicio, da origen a la aplicación temporal de la excepción de contrato no cumplido]

q) No efectuar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la EMPRESA por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio. [Lit. k), N° 3, Cl. 23, ModCRA; N. 19, Art 3 y N. 26.15 del Art. 26 D. 302/00,]

r) No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.. [Lit. o), N° 3, Cl. 23, ModCRA; Art. 26.14, D. 302/00,]

s) Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando los usuarios o suscriptores obligados a obtener la respectiva licencia. [Art. 26.18, D. 302/00]

t) Impedir por acción u omisión del suscriptor y/o usuario, la medición del consumo. [Lit. ñ), N° 3, Cl. 23, ModCRA].

u) Alterar de manera inconsulta y unilateral las condiciones de prestación del servicio prevista en el anexo técnico del presente CSP o acordada con la EMPRESA. [Lit. n), N° 3, Cl. 23, ModCRA, Art. 26.2, D. 302/00, con ajustes que se consideran necesarios]

v) Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la EMPRESA con cualquier otra fuente de agua. [Art. 26.19, D. 302/00]

w) Las demás previstas en la Ley 142 de 1994, demás normas concordantes y en el presente CSP. [Lit. p), N° 3, Cl. 23, ModCRA]

PARÁGRAFO PRIMERO: Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termina la causal de suspensión. [Inc. 4, Art. 140, L.142/94; Art. 19, L.689/01]

Haya o no suspensión, la EMPRESA puede ejercer los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del CSP le conceden, en el evento de un incumplimiento imputable al suscriptor y/o usuario, incluyendo actuaciones administrativas tendientes a recuperar el consumo no autorizado y la denuncia ante las autoridades competentes de aquellas actuaciones que constituyan delito, contravención o afecten intereses de la administración pública. [N° 7, Cl. 23, ModCRA; Inc. 5, Art. 140, L.142/94; Art. 19, L.689/01. Se deja la salvedad de que la Empresa está facultada para reclamar el valor del consumo que realizó el usuario cuando ha incumplido, especialmente impidiendo la medición o alterando los equipos respectivos].

PARÁGRAFO SEGUNDO: De conformidad con lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, desde el momento del corte no habrá lugar al pago del cargo fijo y del cargo por unidad de consumo previsto en la regulación vigente. [Art. 14, Res 413 2006]

CLÁUSULA 30. Procedimiento de la suspensión. Para suspender el servicio, la EMPRESA deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión. [Cl. 25, ModCRA].

CLÁUSULA 31. Terminación del contrato y corte del servicio. Respetando siempre el debido proceso del suscriptor y/o usuario, la EMPRESA podrá tener por resuelto el CSP y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

1. Por mutuo acuerdo. Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario, si convienen en ello la EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la EMPRESA, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. [N° 1, Cl. 44 ModCRA, es la aplicación del principio del "mutuo disenso", pero se agrega el caso de no ser requerido realmente y jurídicamente por el usuario].

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de terminación del CSP, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la EMPRESA; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor o de haberla fijado en cartelera, si la EMPRESA no ha recibido oposición, se terminará el contrato. [Arts. 23 y 28, D. 302/00; Final, Art. 138, L.142/94]

2. Por incumplimiento del contrato. Por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la EMPRESA o a terceros. [Art. 141, L.142/94. Aquí se aplica la condición resolutoria tácita (art. 1546 C.C.) y, por eso no es una sanción o cláusula penal]

Son causales que afectan gravemente a la EMPRESA o a terceros las siguientes:

a) El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un período de dos (2) años. [Cl. 44 ModCRA; Art. 28 y 29.1, D. 302/00; Art. 141, L.142/94; Art. 19, L.689/01]

b) Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en el punto 3° de la CLÁUSULA 29 del presente CSP dentro de un período de dos (2) años. [Cl. 44 ModCRA; Art. 28 y 29.1, D. 302/00; Art. 141, L.142/94;]

c) La instalación de acometidas fraudulentas. [Art. 29.2, D. 302/00, Inc. 3, Art. 141, L.142/94;]

d) Reinstalación del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión. [Art. 29.5, D. 302/00].

e) Adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control, sellos y/o elementos de seguridad, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos. [Art. 29.6, D. 302/00]

3. Por el no pago oportuno en la fecha que la EMPRESA señale para el corte del servicio. [N°. 3°, Cl. 44, MCRA]

4. Por suspensión del servicio por un período continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la EMPRESA.

5. Por demolición o englobamiento del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la EMPRESA. [Art. 29.3, D. 302/00; Inc. 4, Art. 141, L.142/94. Se adiciona la unión de inmuebles con la eliminación directa de alguna de las acometidas]

6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el CSP, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la EMPRESA. [Art. 137, L. 142/94]

7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual. [Art. 38, L. 142/94]

8. Por solicitud del suscriptor y/o usuario cuando acredite que dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. en los términos del Parágrafo del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO: La terminación del contrato extinguirá toda relación jurídica con la EMPRESA y por tanto no se causará el cargo fijo. [Art. 14, Res CRA 413/2006]

CLÁUSULA 32. Reglas comunes a la suspensión y corte del servicio. Cuando se trate del incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, para que la EMPRESA pueda proceder a la suspensión o corte del servicio, deberá cumplir el procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

Por lo tanto, el procedimiento de suspensión o corte, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y practica de material probatorio por parte del suscriptor y/o usuario, de conformidad con la ley. [Cl. 28 ModCRA, ajustado a la naturaleza jurídica de las medidas de suspensión y corte]

Las causales de suspensión y de corte que puedan ser imputadas a actuaciones dolosas o culposas del suscriptor y/o usuario originarán la suspensión o corte del servicio al inmueble a través de la acometida o acometidas autorizadas por la EMPRESA, así como el taponamiento de las demás que se encuentren beneficiando al mismo, siempre y cuando tales acometidas se encuentren bajo la responsabilidad del mismo suscriptor y/o usuario que dio origen a la causal de suspensión.

La suspensión y el corte de los servicios de acueducto y alcantarillado los realizará la EMPRESA en el momento mismo en que detecte la existencia de cualquiera de las causales de suspensión o corte previstas en el presente CSP y luego de agotado el debido proceso previsto para el efecto.

PARÁGRAFO: Las medidas de que trata la presente cláusula se aplicarán sin perjuicio de las decisiones adoptadas por la jurisdicción penal en el evento de conductas de tal naturaleza. [Se hace la salvedad de la independencia de las medidas.]

CLÁUSULA 33. Improcedencia de la suspensión o corte del servicio. No se procederá a suspender o cortar el servicio por las causales establecidas en el literal a) del numeral 3 de la CLÁUSULA 29 y en el literal a) del numeral 2 de la CLÁUSULA 31 del presente CSP, cuando la EMPRESA:

• Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

• Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma, no se le haya entregado.

• No facture el servicio prestado.

PARÁGRAFO. Si la EMPRESA procede a la suspensión o el corte del servicio estando incursa dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario, e indemnizarlo si fuere el caso. [Inc. Final Cl. 44 ModCRA].

CLÁUSULA 34. Restablecimiento del servicio después del corte o suspensión.

Del restablecimiento del servicio en caso de corte. Para el restablecimiento del servicio, el interesado deberá cumplir con los requisitos para las solicitudes nuevas y pagar las deudas pendientes que a nombre de éste y del respectivo inmueble existan, así como los cobros e intereses moratorios de ley y las tarifas de reconexión. Esto último, de conformidad con lo establecido en la resolución que para ello disponga la EMPRESA al momento de la ejecución de la(s) actividad(es). [Art. 31 Decreto 302 de 2000. Conc: Art. 142 Ley 142]

En el evento de corte del servicio, el restablecimiento del servicio se hará dentro de los cinco (5) días hábiles contados desde el momento en que el usuario lo solicite, siempre y cuando haya eliminado la causa que dio origen al corte. La ausencia de corte o la mora en la reconexión, hará perder a la EMPRESA, el derecho al cobro de estos conceptos. [Se establece el régimen para el corte y la reconexión de acuerdo con el art. 142 de la Ley 142/94.]

Del restablecimiento del servicio en caso de suspensión. Para restablecer el suministro del servicio es necesario que se elimine la causa que originó la suspensión, se cancelen los costos de reinstalación, así como los demás pagos a que hubiere lugar de conformidad con las tarifas vigentes establecidas en la resolución que para ello disponga la EMPRESA al momento de la ejecución de la(s) actividad(es).

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en la que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la EMPRESA se abstendrá de cobrar el valor de la tarifa de reinstalación. [Cl. 26 ModCRA, Art. 32, D. 302/00, Art. 142, L.142/94]

Para restablecer el servicio luego de la suspensión, si la medida se debió a hechos imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los

gastos de reinstalación en los que la EMPRESA incurra, así como los intereses moratorios de ley. [Cl. 26 ModCRA, con ajustes]

PARÁGRAFO PRIMERO. Corresponde al suscriptor y/o usuario asumir los costos en que incurra la EMPRESA cuando sea ésta la que adelante los trabajos tendientes a la detección y eliminación de la causal de corte o suspensión. [Se establece para efectos del inciso 2, final, del artículo 148 L 142/94]

PARÁGRAFO SEGUNDO. Cuando la EMPRESA realice la suspensión o corte del servicio sin causa justificada deberá restablecer el servicio de inmediato, sin perjuicio de las indemnizaciones que deba pagar al usuario por la falla en el servicio. [Se considera necesario dejar clara la obligación de subsanar de inmediato cuando se ha presentado la ausencia de prestación sin justificación]

PARÁGRAFO TERCERO. En todo caso, no podrá cobrarse suma alguna por concepto de reinstalación, cuando el servicio no hubiere sido efectivamente suspendido. [Conc: Art. 142 Ley 142 de 1994]

CLÁUSULA 35. Falla en la prestación del servicio. El incumplimiento de la EMPRESA en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos por la EMPRESA en la prestación de los servicios de Acueducto o Alcantarillado de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico del CSP, se denomina falla en la prestación del servicio. [Se agrega teniendo en cuenta el modelo de la CRA].

El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del CSP, o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio, cuando ocurran fallas continuas en la prestación del servicio durante (15) quince días o más, durante un mismo período de facturación. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. La suspensión o corte del servicio por parte de la EMPRESA sin tener derecho a ello, será considerada como falla en el servicio. [Cl. 32 ModCRA. Art. 136, L.142/94, se aclara que si la Empresa suspende o corta sin causa, incurre en falla]

Si el suscriptor y/o usuario opta por la resolución del CSP, deberá demostrar que se cuenta con alternativas de los servicios que no perjudiquen a la comunidad y que se encuentren debidamente aprobadas por la Superintendencia de Servicios Públicos. [Inc 2°, Art. 4°, D. 302/00]

CAPITULO VI - PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN Y COBRO DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR (RCDF) POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO

CLÁUSULA 36. Objetivo y Procedencia. Cuando no exista correspondencia entre el consumo y la clase de uso del predio; cuando se detecten anomalías o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad que sean producto de acciones no accidentales; o cuando el suscriptor y/o usuario omita notificar la situación a que se refiere el literal k) de la CLÁUSULA 37, la EMPRESA, llevará a cabo el procedimiento señalado en el presente Capítulo para determinar la viabilidad de aplicar las consecuencias económico-jurídicas y, de ser el caso, su aplicación, garantizando al suscriptor y/o usuario el derecho al debido proceso y al derecho de defensa y demás garantías constitucionales y legales.

PARÁGRAFO. Para efectos del presente Capítulo, se entenderán consecuencias económicas el cobro del valor de los consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio, y como consecuencias jurídicas la suspensión o corte del servicio, de ser el caso. [Sentencia SU 1010 de 2008 de la H. Corte Constitucional, Ley 142 de 1994, artículo 150, Numerales 4, 5 y 9 de la Cl 12 – Obligaciones de la Empresa del presente CSP. Así como los numerales 7, 8, 9, 16 y 17 de la Cl 13 – Obligaciones del Suscriptor y/o Usuario.]

CLÁUSULA 37. Situaciones a las que se aplica el procedimiento de recuperación de consumos dejados de facturar. Son situaciones a las que se aplica el procedimiento de recuperación de consumos dejados de facturar:

a) Conexiones o equipos de medida alterados, intervenidos, con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento, o se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad el servicio consumido; [Art. 14 D. 302/00; Art. 144, L.142/94. Numeral 16 de la Cl 13 – Obligaciones del Suscriptor y/o Usuario, numeral 3, literales e, g, i, j, t de la Cl 29. Suspensión del servicio del presente CSP.]

b) Retirar el medidor para generar un paso directo o cambiar el medidor por otro no autorizado por la EMPRESA.

c) Intervenir el visor del medidor de tal manera que se impida, dificulte o modifique su lectura, o por alterar su normal funcionamiento. [Art. 14 D. 302/00; Art. 144, L.142/94. Numeral 16 de la Cl 13 – Obligaciones del Suscriptor y/o Usuario del presente CSP.]

d) Conectarse al servicio de manera irregular no autorizada por la EMPRESA durante la vigencia del contrato o durante la suspensión o terminación del mismo o, cambiar de dirección del medidor (contra flujo).

e) Abstenerse de notificar a la EMPRESA sobre la existencia de fuentes de suministro de agua adicional, impidiendo de esta manera el cobro real del servicio de alcantarillado. [Numeral 23 de la Cl 13 – Obligaciones del Suscriptor y/o Usuario del presente CSP.]

f) Instalar dispositivos para evitar la medición, como imanes, guayas u otros elementos. [numeral 3, literales e, g, i, j, t de la Cl 29. Suspensión del servicio del presente CSP.]

g) Instalar acometidas paralelas para evitar que el flujo de agua pase por el medidor (By pass).

h) Proporcionar en forma temporal o permanente el servicio a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.

i) Retirar, romper o alterar uno o más de los elementos de seguridad instalados, tales como: cajas, sellos, entre otros, o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por la EMPRESA; Numeral 17 de la Cl 13 – Obligaciones del Suscriptor y/o Usuario del presente CSP.]

j) Abstenerse de informar a la EMPRESA el cambio de actividad que se desarrolla en el inmueble impidiendo con ello el cobro de la tarifa real. [Numerales 7, 29 de la Cl 13 – Obligaciones del Suscriptor y/o Usuario del presente CSP.]

k) No notificar a la EMPRESA eventos como el daño de los equipos de medida por golpes, incendios o el hurto de los mismos, dentro de los siguientes tres (3) días hábiles a su ocurrencia. [Numeral 17 de la Cl 13 – Obligaciones del Suscriptor y/o Usuario del presente CSP.]

PARÁGRAFO. Siempre que se verifique la presencia de alguna de las situaciones descritas en esta cláusula, se procederá a la realización del cálculo de los consumos dejados de facturar de acuerdo con el procedimiento establecido en este Capítulo.

CLÁUSULA 38. Detección de anomalías. Cuando la EMPRESA presuma la ocurrencia de cualquiera de las situaciones previstas en la cláusula anterior, la EMPRESA iniciará la diligencia de visita y el retiro del medidor, si es del caso.

Diligencia de visita. En los casos en que se presuma la ocurrencia de alguna de las situaciones previstas en la **CLÁUSULA 37** del CSP, la EMPRESA procederá a realizar visita al domicilio del usuario y/o suscriptor con el fin de verificar la conexión, el medidor

y en general la situación de la red en su sitio de instalación. [Numerales 9 y 10 de la Cl 12 – Obligaciones de la Empresa y numerales 4 y 9 de la Cl 15 – Derechos de la Empresa del presente CSP.]

Para los efectos de dar cumplimiento a esta Cláusula, la EMPRESA se ceñirá a lo previsto en los incisos tercero, cuarto y quinto del artículo 12 de la Res. CRA 413 de 2006, o la norma que los modifique, adicione o subrogue.

La EMPRESA procederá a verificar la conexión y el estado del medidor en su sitio de instalación.

En caso de encontrarse una presunta adulteración del medidor, se procederá a su retiro y traslado al laboratorio designado por la EMPRESA.

Retiro del medidor. Una vez se lleve a cabo la operación de retiro, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor y/o usuario, quien deberá firmarla. [Art. 13, Res. CRA 413 de 2006 modificado por el art. 4 de la Res. CRA 457 de 2008, con ajustes relativos al plazo para el retiro teniendo en cuenta que se trata del retiro del medidor en una situación excepcional por una presunta adulteración del equipo de medida].

Si el suscriptor y/o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la EMPRESA dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la EMPRESA. [Art. 13, Res. CRA 413 de 2006 modificado por el art. 4 de la Res. CRA 457 de 2008].

La EMPRESA comunicará al suscriptor y/o usuario, con una antelación no inferior a diez (10) días hábiles la fecha y hora en que se realizará la revisión técnica del medidor en su laboratorio, para que, si así lo decide, el suscriptor y/o usuario asista, solo o acompañado de alguien que lo asesore, para observar las operaciones, firmar el acta correspondiente y obtener una copia de ésta. De no comparecer en la oportunidad señalada, se podrá evaluar el medidor sin su presencia. [N. 2 Cl 16, Derechos del Suscriptor o Usuario, de este CSP].

La EMPRESA será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. La EMPRESA deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro. [Art. 13, Res. CRA 413 de 2006 modificado por el art. 4 de la Res. CRA 457 de 2008].

En todo caso, la EMPRESA deberá entregar al suscriptor y/o usuario dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. [Art. 13, Res. CRA 413 de 2006 modificado por el art. 4 de la Res. CRA 457 de 2008].

La EMPRESA instalará un medidor provisional; no obstante, en caso de no instalarse un medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, el prestador podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo. [Art. 13, Res. CRA 413 de 2006 modificado por el art. 4 de la Res. CRA 457 de 2008].

El suscriptor o usuario tendrá la opción de aceptar como permanente el medidor provisional o reemplazarlo por otro, para lo cual se aplicará lo previsto en el último inciso del numeral 10 de la Clausula 12, Obligaciones de la EMPRESA, de este CSP.

PARAGRAFO PRIMERO. Para medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgada, la EMPRESA calibrará estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado. En caso de reemplazo de la unidad de medida y registro de estos medidores, la EMPRESA será la única habilitada para esta operación. [Parágrafo del Art. 10, Res. CRA 413 de 2006 modificado por el art. 3 de la Res. CRA 457 de 2008; Art. 144, Ley 142 de 1994].

PARÁGRAFO SEGUNDO. En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación competente o quien haga sus veces para tal efecto. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales [Parágrafo, Art. 13, Res. CRA 413 de 2006, modificado por el Art. 4 de la Res. CRA 457 de 2008].

PARÁGRAFO TERCERO. Para los efectos de esta cláusula, la verificación del medidor incluirá pruebas de funcionamiento metrológico, siempre y cuando sea posible, y cuando un laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición se procederá a efectuar ensayo destructivo para determinar si la unidad de medida fue manipulada. Si el resultado de la verificación efectuada en un laboratorio acreditado garantiza el funcionamiento técnico y metrológico del medidor, éste podrá ser reinstalado. En el evento en que el medidor haya sido destruido sin encontrar manipulación del equipo de medición, la empresa hará la reposición del mismo al usuario sin costo siempre y cuando esté en periodo de garantía y seguirá siendo de su propiedad. Si el resultado de las pruebas confirma manipulación del equipo de medición como resultado de acciones no accidentales, el medidor nuevo que lo reemplaza será cobrado al usuario

CLÁUSULA 39. Actuación administrativa tendiente a recuperar los consumos dejados de facturar (RCDF) por uso no autorizado del servicio.

a) **Inicio de la Actuación.** Con base en las pruebas sumarias practicadas y previo análisis de las mismas, la EMPRESA podrá dar inicio a la correspondiente actuación mediante la expedición de un Pliego de Cargos, dentro del mes siguiente a la presunta configuración de alguna de las causales previstas en la CLÁUSULA 37 del CSP el cual será notificado al suscriptor y/o usuario de conformidad con lo consagrado en el art. 67 y ss. del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y se le informará como mínimo, lo siguiente: (1) los hechos a investigar y que constituyen presunto incumplimiento del CSP; (2) las pruebas sumarias practicadas y el resultado de las mismas; (3) el derecho que tiene a presentar descargos y cualquier eximente de responsabilidad frente al presunto incumplimiento, indicándole las oportunidades de defensa con las que cuenta; (5) el derecho que tiene a controvertir las pruebas practicadas y a solicitar nuevas pruebas.

En caso de que la actuación sea iniciada de oficio y de la misma se desprenda que cualquier tercero que pueda resultar afectado con la decisión, siempre que ello haya sido reportado ante la EMPRESA, a estos se les comunicará la existencia de la actuación y el objeto de la misma. [Artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo].

b) Descargos. Una vez notificado el Pliego de Cargos en la forma antes indicada, el suscriptor y/o usuario tendrá cinco (5) días hábiles para presentar por escrito sus descargos en los cuales podrá controvertir las consideraciones expuestas por la EMPRESA para dar inicio a la actuación Administrativa; los cargos que se le imputan

con fundamento en las pruebas recaudadas; alegar las circunstancias eximentes de responsabilidad y solicitar o aportar las pruebas que considere pertinentes para su defensa y que desvirtúen el presunto incumplimiento.

c) Período Probatorio. Vencido el término para presentar los descargos, la EMPRESA abrirá un período probatorio en donde incorporará las pruebas sumarias practicadas, así como cualquier otra practicada y que haya sido trasladada al suscriptor y/o usuario con el Pliego de Cargos, valorará y decretará las pruebas conducentes y pertinentes que hayan sido presentadas y solicitadas por el suscriptor y/o usuario para controvertirlas y las demás que de oficio considere del caso practicar.

El período probatorio se llevará a cabo conforme lo dispone el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o las normas que lo sustituyan o modifiquen.

Este Auto de Pruebas será comunicado a través de los medios autorizados por la ley en la última dirección suministrada por el suscriptor y/o usuario para recibir notificaciones. Lo anterior con el objeto de garantizar su efectiva participación en las pruebas y el ejercicio del derecho de defensa y contradicción.

d) Decisión. Agotada la etapa anterior, la EMPRESA proferirá la Decisión Empresarial que pone fin a la actuación administrativa, la cual será motivada al menos en forma sumaria y contendrá las pruebas recaudadas y practicadas, los descargos presentados por el suscriptor y/o usuario incluyendo las pruebas pedidas o aportadas por el mismo así no las hubiera practicado, y definirá si se configuró o no alguna de las conductas constitutivas de uso no autorizado del servicio.

La Decisión Empresarial deberá determinar con precisión la(s) conducta(s) comprobadas que configuran uso no autorizado del servicio; los motivos en que se sustenta la decisión; el análisis de todas las pruebas; el valor del consumo no registrado y la forma de calcularlo estipulado en la CLÁUSULA 41 de este CSP; y los recursos a que haya lugar.

En caso de no comprobar la existencia de las situaciones descritas en la CLÁUSULA 37 del presente CSP o se logre demostrar la causa eximente de responsabilidad, la EMPRESA se pronunciará en tal sentido y procederá al respectivo archivo del proceso

Expedida la Decisión Empresarial por el uso no autorizado del servicio, la EMPRESA emitirá la factura del consumo no registrado la cual sólo será exigible cuando los recursos interpuestos se hayan decidido o cuando no se interpone recursos o se renuncia expresamente a ellos.

e) Notificación de la decisión. La Decisión Empresarial adoptada será notificada personalmente al suscriptor y/o usuario, de conformidad con lo establecido en el art.67 y ss. del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o deroguen. Para efectos de lo anterior, la EMPRESA entregará al interesado copia íntegra, autentica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, la autoridad ante quien debe interponerse y los plazos para hacerlo.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio electrónico. La cual procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos.

Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

f) Recursos. En contra de la Decisión Empresarial procederán los recursos de reposición ante la EMPRESA y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales podrán ser interpuestos en la diligencia de notificación personal o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según sea el caso. observando los requisitos que exige la Ley; de lo contrario la EMPRESA los rechazará de plano y la decisión quedará en firme. [Art. 74 y ss. Del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo]

La EMPRESA está en la obligación de proferir la decisión definitiva motivada en sus aspectos de hecho y de derecho al resolver el recurso de reposición dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación. Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles, Los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días, conforme lo estable en el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o las normas que lo sustituyan o modifiquen. [Art. 40 y ss. Del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo]

Si el suscriptor y/o usuario solo interpuso el recurso de reposición, la Actuación Empresarial adelantada por la EMPRESA se entenderá agotada cuando se le notifique al suscriptor y/o usuario la Decisión Empresarial que resuelve dicho recurso. La notificación

de esta decisión se adelantará en la misma forma señalada en el literal e) de la presente cláusula.

Si se ha interpuesto subsidiariamente el recurso de apelación, la EMPRESA dará traslado del mismo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, remitiendo el expediente respectivo.

Contra la decisión de la EMPRESA que niegue el recurso de apelación, el suscriptor y/o usuario podrá presentar recurso de queja dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación, el cual podrá ser presentado por el suscriptor y/o usuario ante la EMPRESA o directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La decisión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será aplicada una vez sea notificada mediante comunicación que se enviará por correo certificado o por correo electrónico, en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Los recursos de reposición, apelación y queja se concederán en efecto suspensivo.

CLÁUSULA 40. Pruebas de existencia de Anomalías. Proceso de evaluación y verificación de las anomalías. Una vez detectada la ocurrencia de alguna anomalía que se constituya en presunto uso no autorizado del servicio, la EMPRESA procederá a realizar las actividades correspondientes que permitan establecer el incumplimiento del CSP por parte del usuario y/o suscriptor. Para efectos de lo anterior, se tendrán como pruebas las siguientes:

a) Acta de revisión de instalaciones y equipos de medida efectuadas por personal autorizado por la EMPRESA, en donde conste la presencia de anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad y control que impidan o hayan impedido el normal registro del consumo;

b) Análisis técnico practicado en un laboratorio debidamente acreditado, que permita identificar o detectar alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del equipo de medida, o en los elementos de seguridad o control que impidan o hayan impedido el normal registro del consumo;

c) Fotografías, videos y demás medios en los que conste el registro de la circunstancia indiciaria del presunto incumplimiento y que sirvan para comprobar el uso no autorizado del servicio;

d) Certificaciones de visitas efectuadas previamente por personal autorizado de la EMPRESA, en donde consten el buen funcionamiento de los equipos y/o elementos de seguridad y control;

e) Certificaciones de visitas de seguimiento al predio efectuadas previamente;

f) Cálculo efectuado por la EMPRESA del consumo del suscriptor y/o usuario, empleando para ello factores de utilización de acuerdo con la clase de uso del servicio, aplicando los metros cúbicos calculados, en donde dicho cálculo sea superior al consumo histórico registrado por el medidor antes de la detección de la anomalía.

g) Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales;

h) Mediciones efectuadas a nivel de macromedidor (si aplica);

i) Cualquier otra que resulte pertinente y conducente conforme las reglas de la sana crítica;

j) Así como cualquier otro medio de prueba contemplado en el Código de Procedimiento Civil.

PARÁGRAFO PRIMERO.- Si de la evaluación y verificación de las anomalías, se evidencia que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, el suscriptor y/o usuario se apropia de agua, en perjuicio de LA EMPRESA, la misma adelantará los trámites pertinentes para que las autoridades competentes sancionen dicha conducta de acuerdo con lo establecido en el artículo 256 del Código Penal, o la norma que la modifique, sustituya o adicione.

CLÁUSULA 41. Determinación del consumo no facturado a los suscriptores y/o usuarios y su valor. El consumo dejado de facturar al suscriptor y/o usuario, así como la cuantía de las consecuencias económico-jurídicas y demás cargos asociados por el incumplimiento de este CSP, se determinará de la siguiente manera: [La EMPRESA no impone sanciones y se limita a las medidas previstas para el incumplimiento del contrato, como se indica en la cláusulas precedentes, de modo que en todos los casos en que no pueda medir y esta imposibilidad de medida no se deba a una actuación propia; es decir cuando se deba a una falla del usuario o a una situación accidental, aplica las siguientes reglas.]

2. Duración: La EMPRESA, determinará el tiempo de duración de la anomalía conforme las pruebas obtenidas en el proceso de investigación y sobre este término se calculará el valor de los consumos correspondientes. El suscriptor y/o usuario podrá probar ante la EMPRESA el tiempo de duración de la anomalía, para que se re-liquide el valor de los consumos, de modo que cobije solo el tiempo real. Se presumirá que la duración de la anomalía es de cinco meses (5), salvo que la EMPRESA o el suscriptor demuestre que la duración fue inferior o superior al término señalado anteriormente. [Artículo 150 de la Ley 142 de 1994.]

3. Consumos no facturados: Para efectos del presente capítulo y con el fin de establecer los consumos no facturados se tendrá en cuenta la clase de uso, como a continuación se relaciona:

a) Clase de uso residencial. El cálculo se realizará utilizando cualquiera de las siguientes metodologías: con base en los consumos promedio de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares para los cuales la estimación de consumo será tomada de estudios técnicos realizados por la EMPRESA, o con base en aforos individuales a partir de mediciones de caudales realizadas en el inmueble del usuario o suscriptor.

Del valor que resulte de este cálculo se descontarán los volúmenes ya facturados al suscriptor y/o usuario en el mismo período de duración de la anomalía para determinar el consumo dejado de facturar.

b) Clases diferentes al uso residencial. Conforme el artículo 146 de la ley 142 el cálculo se realizará utilizando la siguiente metodología: con base en los consumos promedio de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares, es decir, usuarios y/o suscriptores con actividad económica similar y con diámetro de acometida similar y que no presenten consumos atípicos, lo anterior con base en estudios técnicos que realice la EMPRESA.

Del valor que resulte de este cálculo se descontarán los volúmenes ya facturados al suscriptor y/o usuario en el mismo período de duración de la anomalía para determinar el consumo dejado de facturar.

c) Caso multiusuarios: En el caso de multiusuarios compuestos exclusivamente por unidades con clase de uso residencial, se aplica lo establecido para la clase de uso residencial para cada unidad independiente; en caso contrario se aplicará, además de lo previsto para la clase de uso residencial, lo establecido para la clase de uso no residencial de manera que el consumo dejado de facturar es la suma del consumo para cada clase de uso.

d) Volumen de alcantarillado: En el caso en que la EMPRESA preste el servicio de alcantarillado, el consumo dejado de facturar en este servicio será igual al consumo dejado de facturar en el servicio de acueducto. [Resolución CRA 287 DE 2004]

e) Cobro de cargos adicionales. En los casos en que se incurra en costos adicionales como consecuencia del uso no autorizado del servicio que afecten los elementos de seguridad y control, las acometidas y/o los medidores, así como cuando se requiera hacer suspensiones o cortes del servicio, o recuperación de espacio público, la EMPRESA cobrará al suscriptor y/o usuario dichos costos.

De igual manera se cobrarán todos los costos en que incurra la EMPRESA al momento de ejecutar o llevar a cabo la investigación.

Los valores por estos conceptos les serán facturados a los suscriptores y/o usuarios de acuerdo con las tarifas vigentes establecidas en la resolución que para ello disponga la EMPRESA al momento de la ejecución de la actividad.

4. Aplicación de la tarifa: Establecido el consumo dejado de facturar en metros cúbicos (m3), la EMPRESA determinará el valor de este consumo multiplicándolo por la tarifa correspondiente a la época del consumo y en el caso de multiusuarios aplicando la tarifa de la respectiva clase de uso a los volúmenes que resulten de aplicar el literal c de la presente cláusula.

CAPITULO VII - ACTUACIONES E IMPUGNACIONES

CLÁUSULA 42. Peticiones, quejas, reclamaciones y recursos. El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamaciones y recursos. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo+ las normas que lo sustituyan o modifiquen o en la Ley 142 de 1994 y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres comerciales de la EMPRESA en el trato con su clientela.

Las peticiones, quejas y reclamos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al suscriptor y/o usuario. La EMPRESA no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. [Cl. 33 ModCRA; Art. 152, L 142/94].

CLÁUSULA 43. Procedencia. Las peticiones se presentarán en las instalaciones de la EMPRESA, en los puntos de atención al suscriptor y/o usuario, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier canal de atención, internet u otro medio electrónico ofrecido por la EMPRESA.

PARÁGRAFO PRIMERO. Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello, pero el poder deberá estar escrito. [Cl. 34 ModCRA; Inc. Final, Art. 154, L 142/94. Se impone cuando menos que exista un principio de prueba del mandato]

PARÁGRAFO SEGUNDO. En ningún caso procederán reclamaciones contra las facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la EMPRESA.

CLÁUSULA 44. Requisitos de las peticiones escritas. Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1.La designación del prestador al que se dirigen;

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, la dirección y el número de la cuenta contrato cuando se trate de reclamación comercial;

3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue;

4. Las razones en que se apoya;

5. La relación de documentos que se acompañan;

6. La dirección de notificación, y

7. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados. [Cl. 35 ModCRA]

CLÁUSULA 45. Peticiones verbales y su decisión. Las peticiones verbales se recibirán por el funcionario de la EMPRESA y se trasladarán a documento escrito o digital de manera sucinta y deberán contener cuando menos la información de que trata la cláusula precedente.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, le expedirá copia del documento de recepción de la petición. [Final, Cl. 35 ModCRA; se aclaran algunos aspectos propios de la petición verbal];

Decisión. Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se dejara constancia escrita de la fecha, del cumplimiento de los requisitos de la cláusula precedente y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia de esta constancia se entregará al peticionario. [Final, Cl. 36 ModCRA];

CLÁUSULA 46. Cumplimiento de requisitos o información adicional. Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito para que, en el término máximo de diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación, para que aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a decretar el desistimiento y ordenar el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará personalmente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Contra el acto que decrete el desistimiento y ordene el archivo del expediente procede el recurso de reposición.

PARÁGRAFO. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de la EMPRESA. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente

podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos la EMPRESA no podrá exigir certificaciones, conceptos o constancias. [Cl. 37, ModCRA]

CLÁUSULA 47. Peticiones incompletas. Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.. [Cl. 38, ModCRA Art. 17 Ley 1437 de 2011]

CLÁUSULA 48. Rechazo de las peticiones. Habrá lugar a rechazar las peticiones presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, las que utilizan amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones, son manifiestamente impertinentes o improcedentes.

PARÁGRAFO. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada y respondida a fondo, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. [Cl. 38, ModCRA; Art. 23 C.N., se agrega la impertinencia y la improcedencia, que siempre serán causales de rechazo de la petición (Arts. 38, 115, 178 C de P. C.)]

CLÁUSULA 49. Régimen de los recursos. Los recursos se regirán por las siguientes reglas: [Cl. 40, ModCRA]

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.

2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación y liquidación de indemnizaciones que realice la EMPRESA proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.

3. El recurso de reposición deberá interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según sea el caso. El(los) funcionario(s) encargado(s) de resolverlo(s) será(n) el(los) Jefe(s) de Atención o quien(s) haga(n) sus veces.

4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. [Inc. 2, Art. 154, L 142/94]

5. La EMPRESA podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. [Arts. 40 C.P. A y C.A.]

6. La EMPRESA no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, a menos que la reclamación cobije la totalidad de la factura [Aquí se acoge una decisión de la Corte Constitucional en la que se plantea que el usuario puede objetar el valor íntegro y en tal caso, la Empresa no puede hacer cobro alguno].

7. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el Gerente de la EMPRESA o su delegado, si la decisión es negativa al peticionario, en la diligencia de notificación personal o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según sea el caso.. La EMPRESA deberá remitirlo junto con el expediente respectivo dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva. [Art. 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Art. 20, L 689/01].

CLÁUSULA 50. Término para resolver las peticiones quejas y recursos. Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del CSP, deberán ser resueltas de fondo, es decir, dando respuesta a todas las cuestiones planteadas dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Silencio Administrativo Positivo. Pasado el término anterior, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, la EMPRESA reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto. [Cl. 41, ModCRA].

PARAGRAFO PRIMERO: Expedido oportunamente el acto procederá a notificarse de conformidad con la ley. [Se hace mención a la notificación, porque ella se produce después de vencido el plazo para la expedición oportuna del acto y por eso el usuario no puede alegarlo durante este proceso]

PARAGRAFO SEGUNDO: De tratarse de una petición que se deba resolver mediante una actuación de la EMPRESA, ésta ejecutará la actuación de manera adecuada y durante el término fijado por la ley para atender las peticiones, y una vez ejecutada se dará noticia al peticionario cuando éste no esté enterado de la actuación, su apoderado o mandatario, según se trate. [Muchas peticiones son de simple ejecución y por eso se consagra esta posibilidad]

CLÁUSULA 51. Notificaciones y comunicaciones. A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán ser respondidos de fondo, constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten.

Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos establecidos por los Artículos 67 y ss del mencionado Código, y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten.

La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente CSP, de conformidad con lo dispuesto en la CLÁUSULA 26 del presente CSP. [Art. 20, L 689/01. La extensión de la notificación a quienes tienen derechos o actúan de hecho sobre el inmueble, además de corresponder al principio legal de la solidaridad –art. 2540 C.C.-, es necesaria, para evitar tener que notificar a todos los eventuales obligados de quienes muchas veces no se conoce su paradero o son indeterminados.]

PARAGRAFO: La EMPRESA no suspenderá, terminará o cortará el servicio dentro de un proceso de reclamación, hasta tanto haya agotado el debido proceso y notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido

interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio. [Cl. 42 ModCRA;].

CAPITULO VIII - DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 52. Modificaciones del CSP. El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.

2. Por parte de la EMPRESA, cumpliendo con los siguientes requisitos:

a) Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un (1) mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma, directamente o a través de un medio de amplia divulgación.

b) Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.

3. Por decisión de autoridad competente.

PARÁGRAFO. Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente Cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de la EMPRESA dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del Artículo 64 del Código Civil. [Cl. 43, ModCRA; se ajusta el texto del literal a del punto 2 porque hacer "efectiva una garantía" es el acto de cobrar una obligación sirviéndose de ésta].

CLÁUSULA 53. Cesión del CSP. Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del CSP cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. El nuevo propietario, poseedor o tenedor sucede en todos los derechos y obligaciones actuales y futuros al anterior, y podrá solicitar a la EMPRESA la adecuación de los registros para que la cuenta figure a su nombre. De igual manera la EMPRESA se reserva el derecho a modificar los registros cuando tenga información fidedigna del cambio de titular o tenedor del inmueble.

Sin perjuicio de lo anterior, la EMPRESA conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

La EMPRESA podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, la EMPRESA podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto. [Cl. 45, ModCRA; Inc. 2, Art. 129, L. 142/94; los cambios en la redacción de la cláusula, se limitan a reconocer las situaciones de hecho y de Derecho que se originan con la cesión.]

PARÁGRAFO: En la cesión del CSP no se entenderá incluida la cláusula compromisoria, de modo que si el cesionario no se adhiere a dicha cláusula la EMPRESA no podrá negarse a prestar el servicio. [Inc. 2°, Art. 6°, Res. CRA 413/06.]

CLÁUSULA 54. Acuerdos especiales. El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del presente CSP, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso. Si la EMPRESA la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un

contrato uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este CSP. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas últimas. [Cl. 47, ModCRA; se aclara que son las especiales]

CLÁUSULA 55. Solución de controversias. Las diferencias que surjan entre la EMPRESA y cualquiera de las otras personas que sean partes en el CSP, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del CSP, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato, y se seguirán las siguientes reglas:

Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este CSP, y el proceso no deberá durar más de seis (6) meses.

Asimismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994).

La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso 2 de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del CSP.

CLÁUSULA 56. Publicidad. El presente CSP será objeto de adecuada publicidad por la EMPRESA para el conocimiento de los suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del CSP y de su anexo, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas. Copia del CSP se incluirá en el portal de internet de la EMPRESA.

2. La EMPRESA en los puntos de atención dispondrá de ejemplares del CSP en un lugar visible y de fácil acceso para distribución y consulta de lo(s) suscriptor(es) y/o usuario(s).

3. Para efectos de cambio de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de éstas, de acuerdo con lo establecido en las normas técnicas de la EMPRESA (Consultar página web: http://www.acueducto.com.co en la sección Servicios, Norm. Tec.); el reglamento técnico del sector (RAS) y las que la sustituyan, modifiquen o adicionen.

PARÁGRAFO PRIMERO: El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite, salvo en el evento de conducta concluyente. Para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega, debidamente firmada por el suscriptor y/o usuario.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En todo caso, del presente CSP no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo. [Cl. 10, ModCRA; alude a la conducta concluyente por ser supletoria de la información que debe notificarse].

CLÁUSULA 57. Anexo Técnico. Hace parte del contrato y es obligatorio, de acuerdo con lo expuesto en las cláusulas anteriores, el anexo técnico de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

ANEXO TÉCNICO

Este anexo hace parte integral del presente CSP para los servicios de acueducto y alcantarillado y se desarrolla a continuación:

1. AREA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LA CUAL SE APLICA AL CSP.

La EMPRESA definirá la factibilidad para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el perímetro de servicio establecido con base en las directrices trazadas en los Planes de Acueducto y Alcantarillado de la EMPRESA, los Planes de Ordenamiento Territorial, los planes o estudios que lo reemplacen, modifiquen o hagan sus veces y se estimen necesarios para tal efecto.

2. LAS CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS.

Para obtener la conexión definitiva de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 302 de 2000:

• Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.

• Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.

• Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.

• Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

• Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.

• Los usuarios o suscriptores industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.
• La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semisótanos o cualquier nivel de construcción ubicado por debajo de la rasante de la vía podrá realizarse siempre y cuando se dé previo cumplimiento de los manuales, normas técnicas (Consultar página web: http://www.acueducto.com.co en la sección Servicios, Norm. Tec.) y de servicio o los actos administrativos que las reemplacen, modifiquen o haga sus veces y se estimen necesarios para el cumplimiento de tales requisitos fijados por la EMPRESA.

• Instalar, mantener y operar los equipos de bombeo para acueducto cuando la edificación tenga más de tres (3) pisos, los correspondientes sistemas de almacenamiento de agua,

así como equipos eyectores de aguas servidas cuando la red de alcantarillado no pueda recibir las aguas servidas o lluvias por gravedad, por estar el drenaje por debajo de la cota de la red. [Esta observación fue efectuada por la CRA]

• Para los inmuebles que presenten alguna con las siguientes características: predio con cuatro (4) o mas unidades independientes; edificaciones de cuatro o más pisos, edificaciones que superen los quince (15) metros de altura medidas al nivel más bajo de la vía pública sobre la cual va a tomar el servicio; toda edificación con cualquier tipo de uso; cuya demanda no pueda ser atendida con una diámetro menor o igual a ¾"; toda edificación con sótano o semisótano, predios con uso industrial, estaciones de servicio; predios con uso oficial deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento de Urbanizadores y Constructores establecido por la Empresa.

• La empresa autorizará la conexión definitiva del servicio de acueducto, sólo cuando se verifique que en los domicilios se hayan instalado equipos, sistemas o implementos de bajo consumo de agua conforme a lo establecido en el decreto 3102 de 1997.

• De acuerdo con la norma técnica colombiana NTC 1500 Código Colombiano de fontanería vigente , el usuario deberá contar con un tanque de almacenamiento de agua con los elementos que permitan disponer de un volumen de almacenamiento que supla sus necesidades, en concordancia con el numeral 7.8 del Artículo 7 del Decreto 302 del 2000. Para estos efectos se recomiendan las siguientes especificaciones:

- El tanque debe disponer de un volumen de almacenamiento que supla sus necesidades durante por lo menos un (1) día sin servicio y debe estar en un lugar de fácil acceso

- Para hospitales, establecimientos educativos, centros comerciales y, en general, lugares de concentración pública, la capacidad de almacenamiento deberá permitir suplir las necesidades por un término de cuarenta y ocho (48) horas sin servicio.

- Los beneficiarios del servicio deben velar por la calidad del agua almacenada, el mantenimiento y el lavado de tanques."

3. CARACTERÍSTICAS DE LAS ACOMETIDAS DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO Y DOMICILIARIAS DE ALCANTARILLADO.

3.1 Características de las Acometidas Domiciliarias de Acueducto y alcantarillado

3.1.1 Régimen de las acometidas domiciliarias de acueducto. La EMPRESA establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto, conforme a lo establecido en las Normas Técnicas y de Servicio de la EMPRESA *(NT-002-Terminología de acueducto, NS-009 - Instalación de acometidas de acueducto, diámetros entre 1" y 6"; y NS-024 - Instalación de acometidas domiciliarias de acueducto diámetros 1/2" y 3/4" o las normas que las reemplacen, modifiquen o sustituyan)* (Consultar página web: http://www.acueducto.com.co en la sección Servicios, Norm. Tec.) y el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del suscriptor y/o usuario cuando se construya por primera vez. También estará a cargo del suscriptor y/o usuario la reposición de la acometida salvo que la misma se encuentre en período de garantía. Los usuarios o suscriptores que requieran acometidas de diámetros mayores a las establecidas anteriormente tendrán la regulación de la acometida en su anexo particular.

Los suscriptores y/o usuarios deberán comunicar a la EMPRESA, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran.

Todas las acometidas domiciliarias nuevas de acueducto deberán ser instaladas de tal manera que el medidor quede instalado en forma horizontal.

Todo usuario que requiera el reemplazo de algún accesorio de la acometida podrá solicitarlo a la EMPRESA, quien procederá a su reemplazo trasladando los respectivos costos al solicitante.

En caso de demolición del inmueble, la EMPRESA podrá dar por terminado el contrato y como consecuencia procederá a realizar la clausura de las acometidas de alcantarillado pluvial y sanitario del inmueble.

3.1.2 Régimen de las acometidas domiciliarias de alcantarillado. La EMPRESA establecerá las especificaciones de las acometidas de alcantarillado, conforme a lo establecido en las Normas Técnicas y de Servicio de la EMPRESA (NT-003-Terminología de alcantarillado, NS-037- Uso del sistema de alcantarillado, NS-068 - Conexiones domiciliarias de alcantarillado; y NS-074 - Requisitos mínimos para cajas de inspección externa para efluentes industriales, o las normas que las reemplacen, modifiquen o sustituyan) (Consultar página web: http://www.acueducto.com.co en la sección Servicios, Norm. Tec.) y el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. En todo caso, el costo de tuberías, cajas, equipos y demás elementos que constituyan la acometida de alcantarillado estará a cargo del usuario o suscriptor cuando se construya por primera vez.

Los usuarios o suscriptores deberán comunicar a la EMPRESA, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidro-sanitarias que se requieran.

En caso de demolición del inmueble, la EMPRESA podrá dar por terminado el contrato y como consecuencia procederá a realizar la clausura de las acometidas de alcantarillado pluvial y sanitario del inmueble.

3.1.3 Unidad de la acometida domiciliaria de acueducto y alcantarillado por suscriptor y/o usuario. La EMPRESA sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no habitacional, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La EMPRESA podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la EMPRESA podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Para los usuarios temporales, la EMPRESA podrá exigir una ubicación fija y visible de una caja o cajilla para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

3.1.4 Cambio de localización de las acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado. Es atribución exclusiva de la EMPRESA, realizar cambios en la localización de las acometidas y en el diámetro de las mismas, así como efectuar las independizaciones del caso, el pago de los costos que se generen, estarán a cargo del usuario o suscriptor. [Art 13 Decreto 302/2000]

Es responsabilidad del suscriptor y/o usuario efectuar los trámites previos de solicitud(es) del(los) cambio(s) de localización o del diámetro de la(s) acometida(s), de acuerdo a las necesidades de demanda de agua o vertimiento del predio o el estado de la(s) acometida(s).

Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de la(s) acometida(s), el suscriptor y/o usuario deberá informar a la EMPRESA, dentro

de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al suscriptor y/o usuario, los cambios del caso. En esta circunstancia cuando el suscriptor y/o usuario sea diferente al propietario del inmueble se regirá por lo dispuesto en el Código Civil.

3.1.5 Reparación o reposición de acometidas. El costo de reparación o reposición de las acometidas estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía .En los casos en los que el usuario lo solicite, la EMPRESA prestará este servicio. Los costos que ésta intervención genere serán asumidos por el usuario acorde con la tarifas de costos vigentes establecidas por la EMPRESA para este servicio, cuyo cobro se hará conjuntamente con la facturación de la prestación del servicio.

4. MEDICIÓN

4.1 Medición. El consumo por el servicio de acueducto, será objeto de medición por parte de la EMPRESA, mediante sistemas técnicos que permitan una adecuada contabilización del servicio suministrado. La EMPRESA determinará el sitio de instalación del medidor. [Art. 15, D. 302/00; Art. 144, L.142/94.]

4.2 Características técnicas de los medidores. Los medidores de agua potable deberán cumplir con las características técnicas, conforme a lo establecido en las Normas Técnicas y de Servicio de la EMPRESA (NT-001-Medidores de agua potable. Definiciones y clasificación, NP-004-Medidores domiciliarios de agua potable fría y NP-062- Medidores electromagnéticos de flujo), o las normas que las reemplacen, modifiquen o sustituyan (Consultar página web: http://www.acueducto.com.co en la sección Servicios, Norm. Tec.),, los cuales al ser instalados deberán contar con el respectivo certificado de calibración emitido por un laboratorio debidamente acreditado.

Los grandes consumidores no residenciales, deberán instalar equipos de medición de acuerdo a los lineamientos que expedida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

4.4 Equipo de Medida y excepciones. En general cada suscriptor y/o usuario deberá contar con una acometida independiente y cada acometida contar con su medidor, salvo las construcciones adaptadas para inquilinato o multiusuarios sin posibilidad técnica de medición individual.

A petición de la mayoría de los usuarios o copropietarios y siempre que se encuentren a paz y salvo o hayan celebrado acuerdos de pago de los saldos pendientes a la fecha de la independización, la EMPRESA podrá independizar el servicio e instalar medidores individuales para inmuebles con multiusuarios. Las obras y demás costos que demande la independización serán por cuenta de los usuarios. [Art. 18, D. 302/00.]

En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes. En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas, cuando no hay cuenta de servicios generales, el consumo de las áreas comunes se determinará por la diferencia entre el medidor general o totalizador y la sumatoria de los medidores individuales; su cobro se hará efectivo en la factura expedida cada vigencia al edificio o unidad inmobiliaria cerrada respectiva.

4.5 Instalación de medidores. El suscriptor y/o usuario es libre de adquirir el medidor en el mercado, siempre y cuando el equipo cumpla con las características técnicas definidas por la EMPRESA, no obstante la EMPRESA podrá suministrar el medidor si el suscriptor y/o usuario así lo solicita.

Únicamente se aceptarán medidores cuya homologación de modelo esté aprobada por el Laboratorio de Medidores de la EMPRESA. El suscriptor y/o usuario podrá consultar tales modelos en el portal de internet de la EMPRESA o a través de consulta en la línea de atención telefónica Acualínea 116.

Los medidores nuevos deberán contar con el certificado de calibración por parte de un laboratorio debidamente acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación Competente o la entidad que haga sus veces, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se puedan verificar las condiciones técnicas del mismo. Este certificado no podrá tener más de tres (3) meses desde su expedición para la instalación.

En el caso que se requiera el uso de instrumentos o elementos de protección contra el hurto de los equipos de medida, estos podrán ser adquiridos a través de la EMPRESA o directamente por el usuario o suscriptor, siempre y cuando cumplan con las especificaciones técnicas dadas por la EMPRESA. La EMPRESA no aceptará modificaciones de las condiciones técnicas de instalación de los equipos de medida y las acometidas.

Con el fin de proceder a la normalización del servicio de aquellos usuarios que no poseen medidor, la EMPRESA notificará al usuario que cuenta con un periodo de facturación para presentar el nuevo medidor adquirido o en su defecto, la EMPRESA instalará uno cuyo valor procederá a cobrar vía factura, de acuerdo con las políticas de financiación definidas para cada caso.

4.6 Reglas para el retiro y reemplazo de medidores. Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho a ser asistido. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor y/o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor y/o usuario, quien deberá firmarla.

Si el suscriptor y/o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la EMPRESA dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor y/o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la EMPRESA.

La EMPRESA será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que la EMPRESA procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. La EMPRESA deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En todo caso, la EMPRESA deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor y/o usuario, adjuntando el resultado.

El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazar el medidor asumiendo los costos correspondientes. Si el reemplazo lo realiza alguien diferente a la EMPRESA, el suscriptor deberá enviarlo a esta para que proceda a instarlo. En aquellos casos en los cuales el

suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 10 de la Resolución CRA 413 de 2006. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, la EMPRESA podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

Una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas aquí establecidas, la EMPRESA dejará como definitivo el medidor que había sido instalado provisionalmente con cargo al usuario. En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 1. En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales.

Parágrafo 2. Para la instalación de medidores nuevos o de reemplazo, de diámetro igual o superior a 1½ pulgadas, la EMPRESA podrá calibrar dichos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

Parágrafo 3. Los medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgada y que se encuentren instalados, podrán ser objeto de reparaciones y calibración por parte de la EMPRESA o el usuario.

El suscriptor y/ o usuario no podrá desmontar, retirar o reubicar el medidor sin autorización expresa de la EMPRESA. Lo anterior constituye causal para la suspensión y/o terminación del contrato.

En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario. [Art. 19, D. 302/00, Modificado por Art.7 229/02]

4.7 Garantía de los medidores. Cuando el equipo de medida sea suministrado por la EMPRESA, se dará garantía del mismo por un período de tres (3) años, contados a partir de la fecha de instalación; la garantía se limita a los daños que se produzcan en el uso normal y ordinario del medidor y no cobija aquellos daños intencionales o accidentales ocasionados por el usuario o suscriptor o terceros.

Si el medidor instalado es suministrado por el suscriptor y/o usuario no aplicará la garantía ofrecida por la EMPRESA.

El costo de reposición del medidor estará a cargo del usuario o suscriptor, una vez expirado el periodo de garantía.

4.8 Financiación de medidores. La EMPRESA ofrece financiamiento a los suscriptores y/o usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos de suministro e instalación, obra civil o reemplazo del aparato, plazo que deberá ser por lo menos de 3 años, dando libertad al usuario de pactar un período más corto, de conformidad con lo estipulado en el artículo 97 de la ley 142 de 1994. [No. 8, Cl. 11, ModCRA; Art. 97, L. 142/94 , Inc.2°, Art. 15. D. 302/00.]

5. CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO

La EMPRESA garantizará las condiciones de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de la siguiente manera:

5.1 Continuidad en la prestación del servicio.

La EMPRESA prestará el servicio de acueducto y alcantarillado en forma permanente durante las veinticuatro (24) horas diarias todos los días de la semana, salvo en los siguientes casos, en donde podrán existir suspensiones temporales de los servicios:

• Reparación de daños programados o no programados o imprevistos sobre las redes y/o acometidas.

• Ejecución de obras programadas que modifican y optimizan la topología de las redes.

• Conexión de nuevas redes y acometidas o domiciliarias.

• Investigación y solución de fallas en la continuidad de los servicios.

• Pruebas de optimización y sectorización.

• Cualquier evento que produzca riesgo en la salud pública e integridad física de los usuarios y/o suscriptores.

• Cualquier evento que vulnere la infraestructura de la EMPRESA.

• Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

Cuando se requiera la intervención de una red de acueducto o una red de alcantarillado, por falla en el servicio o por fuga de agua, es atribución exclusiva de la EMPRESA o de quien ella delegue oficialmente realizar el mantenimiento, reparación o reposición de la misma o a quien ésta delegue.

Los costos en los que incurra la EMPRESA por daños ocasionados por terceros a las redes o infraestructura de la EMPRESA serán asumidos directamente por quien los haya generado, a los precios establecidos por la EMPRESA y registrados en factura de cobro respectiva.

Manejo de contingencias.

La EMPRESA está obligada a dar aviso a través de medios masivos de comunicación para todos aquellos eventos o actividades susceptibles de ser programadas, que impliquen la suspensión de los servicios.

La EMPRESA está obligada a mitigar el efecto de todas las suspensiones producto de eventos o actividades imprevistas y programadas que superen las veinticuatro (24) horas, mediante el empleo de carrotanques o medios de suministro alternativos. Para el caso de suspensiones de los servicios de alcantarillado se podrán implementar alternativas que garanticen el flujo permanente de las aguas residuales sin afectar la salud de las personas o usuarios o suscriptores de los servicios.

En aquellos casos en que periódicamente se comprometa la continuidad del servicio en un área específica de prestación del servicio, la EMPRESA propenderá por generar proyectos o programas tendientes a solucionar el inconveniente que se presenta, salvo que existan restricciones legales, comerciales, técnicas, financieras o de competencia, que impidan la implementación de la solución.

5.2 Presión

El servicio de acueducto se prestará con una presión mínima de quince (15) metros de columna de agua (mca) en condiciones dinámicas de la red local de la cual se derivan las

acometidas. Esta presión se tomará inmediatamente después del registro de corte de la acometida del predio de tal manera que la presión en la misma corresponda a la presión de la red local. Para el caso de edificios o predios con más de una unidad habitacional o no habitacional, la presión se tomará después del registro de corte general (totalizadora), siempre y cuando cuente con el dispositivo para conectar el manómetro en condiciones hidráulicas que reflejen la presión de la red local. Para los casos en los cuales no sea factible la toma de presión en la acometida o totalizadora, se considera representativa la presión tomada en un hidrante del mismo circuito de la red local de acueducto teniendo en cuenta la diferencia altimétrica del predio y el sitio del hidrante.

La presión del servicio se puede ver afectada por las siguientes causales fortuitas, no imputables a deficiencias de operación de la EMPRESA:

• Suspensión del servicio por presencia de daños o escapes en la red de acueducto.

• Suspensiones programadas para optimización o expansión de la red de acueducto.

• Vejez u obsolescencia de los materiales de las acometidas del usuario o suscriptor.

• Daños imprevistos de elementos que restrinjan el flujo del agua.

• Descalibración de elementos de control.

• Deficiencia en la capacidad de las redes por crecimiento de las demandas motivadas por desarrollos urbanísticos no autorizados por la EMPRESA.

• Cambios de operación para manejo de contingencias.

• Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

Para los casos anteriores, la EMPRESA propenderá por efectuar una rápida solución o mitigación de su ocurrencia.

Toda acometida o totalizadora deberá ser diseñada o dimensionada en una condición de presión disponible en la red de acueducto de quince (15) metros columna de agua (mca).

La presión entregada en las instalaciones interiores a cada uno de los aparatos hidráulicos independiente del número de unidades habitacionales y/o no habitacionales dependerá exclusivamente del usuario o suscriptor y no de la EMPRESA, quien responde por la presión hasta el registro de corte antes del medidor.

Para el caso de los servicios de alcantarillado que presta la EMPRESA se garantizará en toda la infraestructura un flujo libre en condiciones atmosféricas, a través de conductos cerrados o elementos de conducción abiertos, siempre y cuando las condiciones ambientales así lo permitan.

Las acometidas de alcantarillado deberán diseñarse y construirse para que trabajen a flujo libre, cumpliendo con las normas y especificaciones técnicas que permitan una larga vida útil, garantizando adecuadas condiciones de salubridad en instalaciones interiores como en vías y espacios públicos urbanos.

5.3 Caudal.

La EMPRESA garantizará en las redes matrices y locales la cantidad por unidad de tiempo de agua suficiente para atender la demanda de agua autorizada a cualquier usuario o

suscriptor. Es obligación del suscriptor disponer de una acometida correctamente dimensionada para recibir el volumen de agua requerido que atienda sus necesidades. En todo caso, el diámetro de la acometida no podrá ser superior a ¾ partes de la red local de distribución, de requerirse diámetros superiores a estas o refuerzos, será responsabilidad del suscriptor y/o usuario efectuar el redimensionamiento de la red local desde su punto de conexión hasta la red de alimentación que la EMPRESA le indique.

El caudal se puede ver afectado por las mismas causales fortuitas de la presión, no imputables a deficiencias de operación de la EMPRESA. Para lo cual, la EMPRESA propenderá por efectuar una rápida solución o mitigación de su ocurrencia.

Para efectos de diseño o dimensionamiento de acometidas y totalizadoras, deberá tenerse en cuenta que el tiempo mínimo de llenado de tanques deberá ser de doce (12) horas, salvo que el uso del predio corresponda a la tipología institucional o sitios de amplia concentración de personas, caso en el cual se admite un tiempo de diez (10) horas.

Los sistemas de alcantarillado sanitario y pluvial se dimensionan para recoger y transportar los caudales demandados por los usuarios o suscriptores, aplicando consumos promedios históricos y metodologías universales. Para sistemas de alcantarillado pluvial se utilizan igualmente metodologías internacionales que tienen en cuenta las condiciones físicas, topográficas, ambientales y urbanísticas previstas en los desarrollos urbanos y rurales que conforman las cuencas y áreas de drenaje. En caso de que las redes locales sean insuficientes para la evacuación de las aguas hidro-sanitarias de un nuevo punto de conexión, será responsabilidad del usuario o suscriptor potencial efectuar el redimensionamiento de las redes locales desde su punto de conexión hasta el sitio que determine la EMPRESA.

5.4 Calidad física, química y bacteriológica del agua.

El agua suministrada por la EMPRESA será apta para el consumo humano cumpliendo con la norma de calidad de agua potable correspondiente al Decreto 1575 de 2007 “Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano”, la Resolución 2115 de 2007 “Por la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano.”, la Resolución 0811 de 2008 “Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución.” que la normatividad que los reemplacen, modifiquen o sustituyan.

La calidad del agua en la red oficial de acueducto se puede ver afectada por las siguientes causales no imputables a deficiencias de operación de la EMPRESA:

• Presencia de daños o escapes en la red de acueducto y su posterior reparación.

• Trabajos para la optimización o expansión de la red de acueducto.

• Conexiones fraudulentas para abastecimiento de usuarios o suscriptores no residenciales.

• Cambios de operación para manejo de contingencias o implementación de alternativas de servicio.

• Cambios de fuentes de abastecimiento.

• Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

Los sistemas de alcantarillado sanitario se diseñan y se construyen para recoger y transportar aguas residuales domésticas, cuyas concentraciones máximas de sustancias químicas están definidas en el código sanitario.

Los usuarios o suscriptores no podrán realizar descargas ni vertimientos de aguas residuales que superen las concentraciones máximas establecidas en la normatividad vigente o con las características establecidas en el numeral 6.4 del anexo técnico, hecho que será considerado como incumplimiento del CSP.

Cualquier descarga de residuos líquidos que se produzca en una industria, comercio o inmueble que supere las concentraciones máximas de partículas o sustancias definidas para el agua residual doméstica deberá pasar por un proceso previo de depuración o tratamiento que elimine las concentraciones que superan los límites máximos de concentración.

Manejo de contingencias relativas a la calidad del agua. Para efectos de asegurar la calidad del agua una vez ésta se ha visto afectada por las causales anteriormente mencionadas o cualquier otra, la EMPRESA aplicará el procedimiento denominado "Tratamiento de no conformes en la calidad del agua potable de plantas de tratamiento, redes matrices y redes menores (servicio acueducto) y el procedimiento "Mantenimiento de Pilas de Muestreo y Drenaje de Redes de Acueducto" o los procedimientos que los reemplacen, modifiquen o sustituyan.

Para verificar las concentraciones de las descargas a los sistemas de alcantarillado la EMPRESA podrá realizar muestreos especiales para confirmar la calidad de los vertimientos, de tal forma que los mismos se ajusten a los estándares y concentraciones máximas permitidas. En caso de existir conexiones erradas a los sistemas de aguas lluvias, la EMPRESA aplicará el "Procedimiento para requerir la solución de descargas erradas".

6 CONTROL DE VERTIMIENTOS A LA RED DE ALCANTARILLADO

6.1 Ámbito de aplicación.

Reglamentar el uso de la red de alcantarillado, al que se conectan a las redes interiores de las viviendas o edificaciones de cualquier uso, fijando las condiciones a las que deberán sujetarse en materia de vertimientos, los usuarios actuales y futuros de estos sistemas. .

Adicional a lo anterior, el numeral 6 del presente anexo técnico tiene la finalidad de:

• Garantizar la prevención de la contaminación hídrica con sustancias susceptibles de producir daño a la salud humana y al ambiente, con el propósito de obtener los objetivos de calidad exigidos en la legislación vigente.

• Proteger la infraestructura del sistema de alcantarillado de la EMPRESA de daños generados por vertimientos inadecuados.

• Salvaguardar la integridad y seguridad del personal de la EMPRESA que opera y mantiene el sistema de alcantarillado, incluidos los sistemas de tratamiento de aguas residuales.

• Prever cualquier anomalía en los procesos de tratamiento y disposición final de los vertimientos..

6.2 Obligatoriedad

El numeral 6 del presente anexo técnico es de obligatorio cumplimiento para todos los usuarios del sistema de alcantarillado de la EMPRESA, en todos los elementos que integran

la infraestructura del sistema de alcantarillado, incluyendo las redes de alcantarillado, los colectores e interceptores generales y los sistemas de tratamiento actuales y futuros, así como toda ampliación de los elementos mencionados. Todo ello sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente y demás normas que la complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan.

6.3 Disposiciones Generales

• Los suscriptores y/o usuarios del alcantarillado de la EMPRESA deberán hacer uso del servicio en forma racional y responsable, observando las condiciones que para tal efecto establezcan las normas vigentes y este el numeral 6 del presente anexo en orden de evitar afectaciones al funcionamiento del sistema de alcantarillado y garantizar la prevención de la contaminación hídrica con sustancias susceptibles de producir daño a la salud humana, al ambiente y a la normal operación del sistema del alcantarillado.

• La EMPRESA exigirá, en cuanto a los vertimientos efectuados al sistema de alcantarillado, el cumplimiento de la norma vigente. Asimismo, exigirá la presentación de la caracterización representativa de sus vertimientos a aquellos suscriptores que de acuerdo con la norma vigente deban contar con dicha caracterización.

• Cuando quiera que la EAAB-ESP en observancia de lo previsto en la normatividad vigente informe a la autoridad ambiental competente acerca de los vertimientos de sus suscriptores y/o usuarios, podrá entregarle toda la información que disponga, incluida la confidencial, advirtiendo sobre tal circunstancia y dejando constancia escrita del hecho de la advertencia.

• Todo inmueble deberá contar con redes e instalaciones interiores separadas e independientes para aguas lluvias, aguas residuales domésticas e industriales, cuando existan redes de alcantarillado igualmente separadas e independientes. Así mismo deberá tener descargas separadas e independientes para aguas lluvias, aguas residuales domésticas y de origen industrial, cuando existan redes de alcantarillado igualmente separadas e independientes.

• Se prohíbe la conexión de cubiertas, cimientos, áreas de tránsito, zonas de parqueo, calzadas u otras superficies de escorrentía o drenaje de aguas de infiltración al sistema de drenaje sanitario.

•Cuando existan sótanos que requieran drenaje mediante bombeo, éste debe llevarse a una caja de aguas lluvias de igual especificación a la definida en la Norma Técnica de Servicio NS-068 o la que la modifique, adicione o sustituya y descargar a la red pluvial. Asimismo las bajantes de los inmuebles deberán también conectarse a esta caja. En caso de no existir sistema separado, las aguas lluvias deberán entregarse en las tuberías del alcantarillado combinado.

• La EMPRESA autorizará la conexión al sistema de alcantarillado público de aguas residuales, solamente cuando exista capacidad suficiente en los colectores para conducir adecuadamente el caudal adicional aportado por la nueva conexión y previo cumplimiento de los demás requisitos establecidos sobre el particular.

• Los suscriptores y/o usuarios que produzcan vertimientos al sistema de alcantarillado con características no domésticas o que por su actividad sean potenciales generadores de sustancias de interés sanitario, deberán instalar una caja de inspección situada antes de la descarga a la red de alcantarillado y fuera de la propiedad, apropiada para observación, toma de muestras y demás actividades que se considere conveniente realizar. Las tapas de las cajas de inspección domiciliarias deben permanecer a la vista y ser de fácil remoción y manipulación. Así mismo estas obras deberán ceñirse a lo establecido en la Norma Técnica de Servicio NS-074 o la que la modifique, adiciones o sustituya.

• De acuerdo con el tipo de vertimiento en desarrollo de sus actividades los suscriptores y/o usuarios con vertimientos no domésticos deberán contar con sistemas, obras y procedimientos mínimos específicos con el fin de cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 o la normatividad que lo modifique, adicione o sustituya.

• Toda descarga al sistema de alcantarillado debe cumplir en todo momento con las características establecidas en la normatividad ambiental vigente. Cuando los suscriptores y/o usuarios, aún cumpliendo con la norma de vertimientos, produzcan cargas que superen los criterios de calidad para el uso asignado al cuerpo receptor, la EMPRESA podrá solicitar a la Autoridad Ambiental la exigencia de valores más restrictivos en el vertimiento, en aplicación del principio de rigor subsidiario.

• La EMPRESA podrá cobrar al suscriptor y/o usuario el valor por el uso de equipos y personal y/o pruebas de laboratorio y demás costos en que se incurra por labores extraordinarias de mantenimiento del sistema del alcantarillado y/o por reparaciones que se requieran efectuar, por efecto de un inadecuado vertimiento o descarga accidental, siempre y cuando se conozca con exactitud y se encuentre identificado el suscriptor y/o usuario que la causó.

6.4 Limitaciones de los vertimientos.

Se prohíbe hacer descargas directa o indirectamente al sistema de alcantarillado de sustancias o materiales tales como los indicados en la lista siguiente, que afecten la infraestructura física de las obras y de los equipos constituyentes y/o de los sistemas de tratamiento de aguas residuales municipales y/o la salud de los operarios y/o de los cuerpos de agua receptores:

1. Basuras, escombros o cualesquiera otras sustancias que constituyan un riesgo de obstrucción para el sistema;

2. Cualquier sustancia sólida, liquida o gaseosa combustible, inflamable, explosiva, corrosiva, tóxica o que puedan producir los efectos siguientes: deterioro en las tuberías, peligro de explosión o incendio, olores que ocasionen malestar público, creación de atmósferas molestas o peligrosas que impidan o dificulten los trabajos del personal encargado del funcionamiento de las instalaciones públicas de saneamiento o efectos inhibidores que puedan alterar los procesos biológicos del sistema de tratamiento establecido;

3. Vertimientos líquidos que contengan partículas sólidas que no se dejen arrastrar libremente bajo las condiciones de flujo en el colector o que sean mayores de 5 mm en cualquiera de sus dimensiones;
4. Vertimientos líquidos que contengan sustancias en cantidades que puedan provocar obstrucción del flujo en los colectores, o interferir con la operación normal de cualquier parte del sistema de alcantarillado, tales como: piedra pómez, cenizas, escoria, arena, huesos, lodo, paja, viruta, chatarra, vidrio, trapos, plumas, brea, plásticos, madera, carne, vísceras, sangre, cal, residuos químicos o de pintura, desecho de fábricas de conservas, papel o cartón y material extraído durante la limpieza y mantenimiento de instalaciones internas o redes de alcantarillado público o privado o plantas de tratamiento de aguas residuales domésticas o industriales;

5. Cualquier gas u otra sustancia que por sí misma o por interacción con otros desechos, impida un acceso seguro al alcantarillado, para efectos de inspección, mantenimiento, reparación o cualquier otra actividad necesaria;

6. Aceites y grasas flotantes

7. Vertimientos líquidos que contengan sustancias que se solidifiquen o se tornen apreciablemente viscosas en su curso a través del alcantarillado;

8. Residuos industriales;

9. Desperdicios de obras y de construcciones, tales como lodos de excavación (bentonita), cementos, agregados, arena, ladrillo, hierro y escombros;

10. Vertimiento de agua de enfriamiento;

11. Isótopos radiactivos;

12. Elementos o compuestos provenientes de carrotanques, carros de bombas de lavado, contenedores o cualquier otro tipo de recipiente;

13. Residuos que sean de peligro especial por sus características patógenas, como los provenientes de centros hospitalarios, laboratorios clínicos u otros;

14. Todo vertimiento de aceites usados, esto es, aceites industriales lubricantes con base mineral o sintética que se hayan vuelto inadecuados para el uso que se les hubiere asignado inicialmente. Se trata de aceites usados, tales como aceites minerales lubricantes o provenientes de motores de combustión, turbinas o sistemas hidráulicos;

15. Materias que tengan o adquieran propiedades corrosivas capaces de deteriorar los materiales del alcantarillado o perjudicar al personal encargado de las instalaciones públicas de saneamiento;

16. Queda prohibido el vertimiento a la red tanto por parte de las industrias farmacéuticas como de los centros sanitarios de los fármacos obsoletos o caducados;

17. Suero lácteo, producido en industrias queseras o en industrias de productos derivados de la leche;

18. Residuos de origen pecuario;

19. Caudales pico que puedan colapsar el funcionamiento del alcantarillado.

20. Sustancias y materiales tóxicos y peligrosos, tales como metales pesados.

La lista aquí establecida a manera enunciativa será revisada y ampliada periódicamente por parte de la EMPRESA y no se considera taxativa.

Se prohíbe la utilización de agua potable, subterránea o lluvia, industrial o superficial para diluir previamente una descarga de aguas residuales al alcantarillado con el fin de alterar sus características en cuanto a concentración de sustancias bajo regulación.

6.5 Sistemas de emergencia.

Todo suscriptor y/o usuario cuyos vertimientos tengan características no residenciales deberá proveer, suministrar y mantener por su propia cuenta, un plan de contingencia contra descargas accidentales de sustancias prohibidas o restringidas al alcantarillado. En caso de una descarga accidental, el suscriptor y/o usuario deberá de inmediato aplicar las medidas previstas y notificar prontamente a la EMPRESA y a la Autoridad Ambiental a fin de que ésta pueda aplicar las medidas de seguridad que sean pertinentes y las de mantenimiento adicional, requeridas como consecuencia de dichas descargas, así como las demás acciones a que haya lugar.

Se deberá hacer en forma personal o telefónica la notificación de descargas accidentales, indicando la información relacionada con: identificación de la empresa, lugar de la descarga, tipo de desecho, concentración del mismo, volumen y las medidas correctivas

aplicadas inicialmente, sin que esta notificación a la EMPRESA sustituya la obligación de dar aviso simultáneo a las autoridades sanitarias y ambientales competentes.

Todo suscriptor y/o usuario que cuente con sistemas de tratamiento de aguas residuales deberá dar aviso a la EMPRESA con antelación mínima de veinticuatro (24) horas, acerca de la suspensión parcial o total de las operaciones de tratamiento por actividades de mantenimiento y/o por cualquier otra condición.

6.6 De la inspección y vigilancia

Sin perjuicio de lo dispuesto por la autoridad ambiental o de salud, para los efectos de su control los suscriptores y/o usuarios no domésticos del sistema de alcantarillado, deberán permitir y facilitar la toma de muestras de sus vertimientos, para efectos de lo determinado por el numeral 6 del presente anexo.

Las instalaciones de los suscriptores y/o usuarios podrán ser visitadas en cualquier momento por parte de los funcionarios o contratistas de la EMPRESA (Inspectores o analistas técnicos) debidamente autorizados para ejercer las actividades de seguimiento y control necesarias para verificar el cumplimiento del numeral 6 del presente anexo.

En desarrollo de lo anterior, los funcionarios de la EMPRESA solicitarán la presencia del suscriptor y/o usuario o un representante del mismo, con el fin de informar, orientar, presentar la documentación solicitada, responder las inquietudes y observaciones formuladas, conducir, describir y demás acciones que se requieran en la respectiva visita.

7 AUTORIZACIONES PARA CONSULTA- REPORTE Y COMPARTIR INFORMACIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución CRA No. 413 de 2006, Solo cuando el suscriptor o usuario haya manifestado su consentimiento expreso y escrito, la EMPRESA podrá trasladar a una entidad que maneje o administre centrales de riesgo, la información sobre el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias. Dicho consentimiento será manifestado por el suscriptor o usuario en documento independiente de este CSP.

En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente artículo, no será causal para que la EMPRESA niegue la prestación del servicio.

No se entenderá que el consentimiento del anterior suscriptor o usuario, respecto de la vinculación para efectos del reporte a las centrales de riesgo, se extiende al suscriptor o usuario frente al cual opera la cesión del contrato.

acueducto

AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE **BOGOTÁ**

www.acueducto.com.co